Treasury Board of Canada Secretariat
Annual Report on Official Languages
1999-2000

Annual Report on Official Languages 1999-2000

(Publié aussi en français sous le titre *Rapport annuel sur les langues officielles 1999-2000)*

President's Message 1

Speaker of the Senate 3

Speaker of the House of Commons 4

Summary 5

Introduction 6

Summary Table of Achievements 8

Chapter 1 General Direction and Co-ordination of the Official Languages Program 10

Roles and responsibilities of the Treasury Board 10
Results-based performance indicators 11
Implementation of the Official Languages Act 11
Government transformations and official languages 12
Modernization of service delivery 14
Citizen-centred approach 15
Government On-Line Initiative 15
Single window: Bringing people and technology together 16
Results for Canadians 17

Chapter 2 The Official Languages Situation in the Institutions Subject to the Act 18

Overview 18
Service to the public 19
Language of work 22
Equitable participation 24

Chapter 3 Activities Led by the Treasury Board of Canada Secretariat 26

Outlook **26**

Functions of the Official Languages Division 27

Strengthening the Official Languages Program 28

Auditing and monitoring **29**

Audits – service to the public 30

Audits – language of work 33

Monitoring – study of the annual reviews 34

Information and training **35**

Courses, workshops and sessions on official languages 36

Changes to the blue pages of telephone directories in Canada 36

Advertising and other initiatives 37

Official Languages Web site 39

Increasing French content on the Internet 40

Support, consultation and co-operation mechanisms – management tools **41**

Sensitization in institutions subject to the Act – the advisory committees 42

Interdepartmental Consultative Committee of Contributors in Official Languages 44

Regional Councils of Senior Federal Officials and official languages subcommittees 44

Reaffirmation of linguistic duality and La Francophonie 48

Achievements reflecting the government's commitment to section 41, Part VII of the Act **50**

Results of 19992000 action plan 50

Conclusion **53**

Statistical Appendix **55**

List of tables 55

Information sources 56

Interpretation and validity of data 56

Technical notes and definitions 57

Tables 57

President's Message

It is with pleasure that I present this twelfth annual report on the delivery of the Official Languages Program in institutions subject to the *Official Languages Act* ("the *Act*"). The report, which covers the follow-up on my commitments for the previous fiscal year, reaffirms the importance of the major objectives of the Program and outlines items that will require further attention.

When I first accepted my mandate as President of the Treasury Board, I decided on an affirmed leadership and a proactive approach. I considered critically government conduct in some areas and tried to promote reflection on the place of English and French as the official languages of Canada. In this regard, I also reflected on the importance of a change in organizational culture and behaviour in the Public Service. Canada must have a Public Service that reflects its linguistic duality: modern, unified and resolutely turned toward the future.

In the fall 1999 Speech from the Throne, the government set itself the ambitious objective of becoming a model user of information technology and the Internet, so that by 2004, Canada will be known around the world for having the government most electronically connected to its citizens. Both official languages will play a part in this important technological initiative that will give Canadians on-line access to information and services from the Government of Canada at the time and place that suits them best. They will participate in the knowledge economy in the official language of their choice.

In the spirit of the initiative to modernize comptrollership throughout the federal administration, I am committed to having the Treasury Board and its Secretariat help all institutions subject to the *Act* improve in order to give Canadian citizens the service to which they are entitled. We must continue to work in partnership with other levels of government and the other sectors of society to share the responsibility for providing good service to the people of Canada in the official language of their choice. It's a simple matter of respect.

On the subject of linguistic duality, the federal administration must become the flagship of a new culture recognizing the equal status of English and French in Canadian society. As President of the Treasury Board, I share this vision. Support for the development of the official language minority communities will remain a priority of the Government of Canada, which must use all its authority to ensure that their linguistic rights are respected.

While this is not always an easy task, the achievements presented in this report show that we are on the right track; however, there is much left to do. We will take up the challenge vigorously and we will persevere. I invite you to read this twelfth report and send me your comments.

Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

101-04451/

Speaker of the Senate

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the twelfth annual report of the President of the Treasury Board covering the 1999–2000 fiscal year.

Yours sincerely,

Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

March 2001

Speaker of the House of Commons

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the twelfth annual report of the President of the Treasury Board covering the 1999–2000 fiscal year.

Yours sincerely,

Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

March 2001

Summary

The **Summary Table of Achievements** at the end of the **Introduction** outlines the progress made in implementing the Official Languages Program.

Chapter 1 describes the general direction and co-ordination of the Official Languages Program. The Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat), with its partners, has followed up on the Fontaine and Savoie reports by promoting more integrated leadership and more effective accountability. The modernization of services, thanks to technological progress (the Government On-Line initiative, single-window services and others), will enable the government not only to respect better the language choices of Canadians, but also to give official language minority communities better access to these services.

Chapter 2 examines the situation of official languages in the institutions subject to the *Official Languages Act* (the *Act*). The Secretariat has followed up on the special studies of federal offices and service points conducted by the Office of the Commissioner of Official Languages. The section on language of work describes the implementation of the *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*. The section on equitable participation highlights the sustained efforts to increase Anglophone participation in Quebec.

Chapter 3 presents the results of the Secretariat's auditing and monitoring activities. Study of the annual reviews prepared by the institutions confirms that they are beginning to take their language obligations more seriously, particularly regarding service to the public. The internal audit and evaluation mechanisms must be improved, however, particularly in connection with service to the public and the dynamic aspects of language of work. This chapter also lists the Secretariat's initiatives in the areas of information, training and the promotion of awareness of linguistic duality, as well as the mechanisms for joint action and co-operation, notably, the official languages champions. Finally, it presents the Secretariat's achievements in implementing section 41, Part VII, of the Act.

The **Conclusion** reiterates the President's commitment to integrate fully the respect for our two official languages as a fundamental value in the federal administration. Much still remains to be done, since a change in organizational culture and behaviour is necessary.

Introduction

This twelfth annual report, covering the period from April 1, 1999, to March 31, 2000, underscores the commitment by the President of the Treasury Board to ensure that institutions subject to the *Official Languages Act* (the *Act*) fulfil their language obligations.

Linguistic duality is fundamental to Canadian unity. It is also important because of the practical advantages, particularly the commercial ones, it provides for our citizens. Worldwide there are some 460 million English-speaking people and over 125 million French-speaking people. Canada, as a bilingual country, is in an advantageous position with respect to the new knowledge economy.

The past decade has seen profound changes in public administration. The Official Languages Program had been significantly weakened as a result of Phases I and II of Program Review. It was necessary to prepare for the future in a changing world driven by globalization, the evolution of new technology and the transformation of labour markets. The restructuring of the government and the new service-delivery modes have presented new challenges, especially for the Anglophone and Francophone minority communities.[1]

To meet these challenges, the Government of Canada has implemented many initiatives that demonstrate its intention to promote the use of English and French in Canadian society. Major gains have been achieved, including, among others, an increase in the funds earmarked for enhancing the vitality of the communities and creating partnerships and more effective communication networks.

The Fontaine Report (*No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*) and the Savoie Report (*Official Language Minority Communities: Promoting a Government Objective*) have been instrumental in a renewed commitment to work with provincial governments and the private and community sectors to find new ways to enhance the vitality of the communities. The majority of the recommendations made in those studies are now being implemented.

Moreover, to carry out the federal government's intentions, the Committee of Deputy Ministers on Official Languages, which provides integrated leadership for official languages in the key institutions, was given a broader mandate in 19992000. In that context, it gave new impetus to the implementation of the *Act*, notably by enhancing the proposed law concerning the transformation of the airline industry. It also adopted the following strategic priorities:

- to promote a renewed vision;

- to foster a Public Service that is truly bilingual and that respects the employees' language rights, letting them work in the official language of their choice in bilingual regions;

- to increase the French content on the Internet (a key element in the development of a "knowledge society"), and thus to become a leader in this area; and

- to facilitate access to health services for the communities in the language of their choice. In April 2000 the Minister of Health announced the formation of a Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, with the particular goal of better respecting the obligations under section 41 (Part VII of the *Act*).[2]

Implementing the Official Languages Program requires vigilance and constant effort in order to integrate linguistic duality fully as a fundamental organizational value and to make the Public Service of Canada a workplace of choice.

If we want to preserve this collective wealth that is our linguistic duality, we must intensify our efforts. We must bear in mind that each of our acts, each of our government involvements must reflect our intention to enable official language minority communities to flourish. We must maintain and improve a linguistic plan that is fair and bodes well for the future.

Summary Table of Achievements

The summary table below gives an overview of achievements under each of the Government of Canada's major official languages policy objectives. The page numbers refer to the sections where these activities are discussed.

Summary table	
The Government of Canada has committed itself to provide Canadians with	**Progress achieved:**
integrated **leadership** and a renewed discussion of official languages	• a broader mandate for the Committee of Deputy Ministers on Official Languages (pp. 1–2) • implementation of most of the recommendations of the Fontaine Report and three of the five recommendations of the Savoie Report (pp. 7–9) • publication of Full Sail Ahead (p. 9) • the guide entitled Official Languages: An Integral Part of Decision Making (p. 37) • a stronger official languages network (pp. 41–45) • the regional councils of senior officials and the official languages subcommittees (pp. 44–45) • a network of champions (pp. 45–47) • the Year of La Francophonie in Canada (pp. 49–50)
an active offer of high-quality **bilingual services** by a government that is well-connected	• citizen-centred approach (pp. 10–11) • the Government On-Line Initiative (pp. 11–12) • a single window (p. 12) • evaluation of service to the public (pp. 16–18) • follow-up on the audits of service points by the Office of the Commissioner of Official Languages (p. 19) • the audit of C • the audit of Parks Canada (pp. 30–31) • the audit of Canada Post franchises (p. 31) • review – official languages – grants and contributions (pp. 31–32) • review of internal audit reports (p. 33) • blue pages of telephone directories (p. 36) • increase in French content on the Internet (pp. 39–40)anada Business Service Centres (pp. 29–30)

more equitable use of both **official languages** as languages of work	• the evaluation of the language of work (pp. 19–22) • audit of language of communication in Quebec and in the National Capital Region excluding the Quebec region (pp. 32–33)
equitable participation by English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions	• evaluation of equitable participation (pp. 22–23)
taking the official languages requirements into account when developing major **government initiatives and programs**, including alternative service delivery	• implementation of most of the recommendations in the Fontaine Report (pp. 7–8)
support for the **development** of the official language minority communities in Canada	• implementation of the Memorandum of Understanding with Canadian Heritage (p. 51) • the 1999–2000 results of the action plan (section 41 of the Act) (pp. 51–53)
effective **monitoring and accountability**	• the performance indicators (p. 6) • a management framework for the Government of Canada (p. 13) • study of the annual reviews of the institutions (p. 34) • audits and exercises to measure language satisfaction (see also in this table under bilingual services, language of work and equitable participation) • an awareness campaign, which includes an information and training program (pp. 35–36) • a compendium of best practices, case studies implemented in 26 departments and Crown corporations (p. 37) • appearances before the Standing Joint Committee on Official Languages (p. 48)

Chapter 1
General Direction and Co-ordination of the Official Languages Program

Roles and responsibilities of the Treasury Board

The obligation to guarantee respect for both English and French as the official languages of Canada rests with a large team across the Government of Canada. Each institution has a share in responsibilities for service to the public, language of work, equitable participation and support for the development of the communities. The Government of Canada as a whole works to promote our linguistic heritage and to enable all Canadians to benefit from it.

Under Part VIII of the *Official Languages Act* (the *Act*), the Treasury Board is the organization responsible for the general direction and co-ordination of policies and federal implementation programs for the following:

- the right of the public to communicate with the institutions and receive services from them in the official language of its choice, in the circumstances prescribed by the *Act* or its regulations (Part IV of the *Act*);
- the right of the employees to work in the official language of their choice in regions designated bilingual (Part V of the *Act*); and
- equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians, so that they have equal opportunities for employment and advancement (Part VI of the *Act*).

The major responsibilities of the Treasury Board include the following:

- issuing policies and directives on service to the public, language of work and equitable participation (Parts IV, V and VI of the *Act*);
- monitoring and auditing the implementation by federal institutions of the principles, instructions and regulations on official languages;
- evaluating the effectiveness of official languages policies and programs; and
- informing the public and the staff of federal institutions of the policies and implementation programs for the *Act*.

The *Act* also requires the President of the Treasury Board to table in Parliament an annual report on the delivery of the Official Languages Program in federal institutions covered by its mission.

Results-based performance indicators

For a number of years, the progress made by the institutions has been measured using performance indicators. These show how the institutions are fulfilling their obligations under the *Act*.

Those indicators, however, were based on capabilities rather than on results. The standards were first revised by means of a diagnostic analysis grid that the institutions used in preparing their annual reviews on official languages. The indicators were revised again in 1999–2000 to let institutions orient themselves more toward the achievement of concrete results. In the new series of indicators, more emphasis has been placed on client satisfaction and on the Treasury Board's role of co-ordination in relation to observable results.

Implementation of the Official Languages Act

The Canadian approach to official languages legislation is based on the principle of institutional bilingualism rather than individual bilingualism. The provisions of the *Act* state the fundamental rights of the public and the obligations of the institutions. The policies flowing from those provisions guarantee respect for these rights and obligations. The accountability framework for managing the Program corresponds to the obligations of the institutions, including those of the Treasury Board, under the *Act*.

In respecting these obligations, the federal government works within prescribed parameters to ensure respect for the rights of Canadians to receive services from federal institutions, and to work in those institutions, in the official language of their choice, and to have equal opportunities for employment and advancement.

Government transformations and official languages

In recent years, fundamental changes have been made in the way the federal government delivers its services; these changes have had a detrimental impact on language rights. Government transformations shape the daily lives of Canadians. Privatizations, transfers or withdrawals of federal responsibilities, devolutions or reorganizations all result in service points being rationalized, moved or transformed, and public servants moving to another level of government or to the private sector. Federal organizations that have been "transformed" during the review year3 include the Canada Customs and Revenue Agency (formerly Revenue Canada), Parks Canada and the port authorities.

In March 1998 a special study by the Office of the Commissioner of Official Languages pointed out the effect of these transformations on the delivery of service to the public and on the vitality of the communities. In April 1998, just after this study was tabled, then President of the Treasury Board, the Honourable Marcel Massé, formed an external task force. Chaired by Yvon Fontaine, this task force was mandated "to analyse the effects on official languages of the transformations in the structure of government and to propose appropriate measures to improve the situation." The Task Force submitted its report in January 1999.

Also in 1998, Canadian Heritage, the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) and the Privy Council Office – after consulting the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* – hired a consultant, Donald Savoie, to promote implementation of Part VII of the *Act* in certain key institutions. (This Part deals with enhancing the vitality of the communities.) Mr. Savoie submitted his study in November 1998.

The Fontaine and Savoie reports described the communities' concerns regarding the profound changes in the federal Public Service in recent years, and the repercussions of those changes for their development and the delivery of service in their language.[4]

By March 31, 2000, most of the recommendations in the Fontaine Report had already been implemented. The integration of official languages in the Alternative Service Delivery Policy will complete the implementation of the last recommendations. The policy will require especially that institutions analyse the repercussions for the communities of alternative service delivery with respect to official languages. Institutions will also be responsible for holding consultations with them. These guiding principles, which may be incorporated into the accountability mechanisms in use in the institutions, will ensure that the official languages responsibilities are taken into account from the very beginning of the government transformations process.

The Official Languages Division is preparing a guide for agencies to better assess the repercussions of proposed changes on the communities.

Three of the five recommendations in the Savoie Report have been implemented. The authority to appoint a Minister of State tasked with promoting the communities' interests belongs to the Prime Minister. The creation of the position of official languages co-ordinator in the Privy Council Office, however, addresses this recommendation in part, in the context of exercising integrated leadership. As to the recommendation to make management aware of its responsibility under section 41 of the *Act*, talks are being held with the Canadian Centre for Management Development to include a component on this subject in the courses for managers.

The Secretariat has invited departments and community associations to inform it of innovative ways that would enable the federal government to reach and serve its clients better. The pilot projects described below are concrete examples of effective partnership between the federal and provincial governments and the communities.

The Commissioner of Official Languages has welcomed these commitments.

Examples of achievements

Western Economic Diversification Canada has adopted a strategic direction aimed at giving French-speaking communities in the West the tools and mechanisms they need to take charge of their economic development. The four main thrusts of this strategy are: the presence of a Francophone economic development agency in each Western province; access to capital; development of the tourism sector; and enhancement of entrepreneurship.

Also, Human Resources Development Canada, in its *1999 Employment Insurance Monitoring and Assessment Report*, studied the use of the official languages in the context of assessing employment benefits and support measures. The Department used client surveys, discussion groups and review of documents to determine the extent to which services and programs had been offered to clients in the language of their choice. Under the terms of the co-management agreements, Human Resources Development Canada continues to offer labour market programs and services that comply with the *Act*. Provinces and territories that have signed transfer agreements have made a commitment to offering programs and services in both official languages in areas where there is significant demand.

The first anniversary of the Fontaine report and the implementation of most of its recommendations coincides with the publication of *Full Sail Ahead*, which reports on the main interdepartmental achievements of the key players in official languages (Canadian Heritage, Department of Justice Canada, the Privy Council Office, Industry Canada, Human Resources Development Canada and the Treasury Board of Canada Secretariat). This publication gives information on the commitment by federal institutions to promote Canada's linguistic duality.

On March 21, 2000, the President of the Treasury Board tabled this publication when she appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages. With respect to the recent government initiatives in the area of promoting linguistic duality, she stated that:

> *I am sure that you will agree when I say that we need to discuss and reflect on this subject in greater depth, both among policy-makers and among the public as a whole. The Treasury Board has benefited greatly from working with many different individuals on this file. We have recently received innovative comments and input from a variety of sources, such as the reports provided by the task forces chaired by Mr. Yvon Fontaine, by Mr. Donald Savoie and by Senator Simard. This type of exchange is a vital part of good decision making.* (The Honourable Lucienne Robillard, President of the Treasury Board)

Modernization of service delivery

The demands of the economy, the development of new technology and globalization are transforming communications between people and communities, as well as the way in which governments serve their citizens.

> *Increasingly, success in the global economy depends on human talent – our ability to learn, to act and adapt quickly to new opportunities, to develop new ideas, to make new discoveries. A comprehensive strategy seeks to ensure that all citizens are included. A comprehensive strategy requires a commitment to opportunity, diversity and inclusion, and equally to creativity.* (The Rt. Hon. Jean Chrétien, Prime Minister of Canada, *The Canadian Way in the 21st Century, Key Initiatives*, May 31, 2000)

Innovative models for service delivery in both official languages pose new challenges for the Government of Canada and have repercussions for the communities. Given the importance of the use of the Internet, the federal government must clearly state its intentions and have a consistent strategy with a suitable monitoring mechanism, to increase the volume of texts in French in its areas of jurisdiction. It must also increase the initiatives to promote *La Francophonie* and multinational co-operation.

Recent progress in information technology is making it possible to use service-delivery methods that were unthinkable 20 years ago. Implementing those methods, however, demands substantial initial investments. The model of citizen-centred service delivery that the federal government intends to establish combines electronic technology with an integrated horizontal and vertical management structure in order to provide quality service. It offers users continuous access to the full range of government institutions and includes the use of the Web to strengthen the federal identity.

Citizen-centred approach

The federal government is implementing a new government-wide approach based on an intuitive and integrated model of program and service delivery. As indicated above, the Internet will from now on be one of the preferred service-delivery tools. While there is nothing new about publishing information in both official languages, use of electronic media requires more attention to the language aspects of technology and the software interfaces with the Web.

The most basic need is that Internet users be able to enter any government site and navigate in it in the official language of their choice. It should also be easy to move from one language to the other at any time, or to view the same information in the other language. Thus it is important to incorporate navigation tools to facilitate this choice on every Web site page, not just on the home page and the contents page.

Thanks to information technology, institutions subject to the *Act* have already done a great deal of innovative work to improve their internal operations and make their services more effective. The next step will be to solidify these achievements by taking a structured approach. In applying the Treasury Board *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks*, the designers must ensure that the content and presentation of all government main sites and sub-sites comply with the requirements of the *Act*.

By acting as a leader in this field, the federal government intends to stimulate growth and electronic commerce, thereby helping to make Canada an attractive place for business people and investors interested in a rapidly expanding electronic market.

Government On-Line Initiative

The goal of the Government On-Line Initiative is to serve Canadians better by increasing the amount of information available through the Internet and improving general access to the vast resources offered by federal institutions.

The Government of Canada made an important commitment in the fall 1999 Speech from the Throne.

> *The Government will become a model user of information technology and the Internet. By 2004, our goal is to be known around the world as the government most connected to its citizens, with Canadians able to access all government information and services on-line at the time and place of their choosing.* (Mel Cappe, Clerk of the Privy Council and Secretary to the Cabinet)

Under the direction of the Secretariat Advisory Committee, the Information Management Subcommittee is supporting this initiative in developing policies and terms and conditions that will facilitate its effective implementation government-wide.

During the year under review, representatives from 28 departments and agencies met to discuss the framework for the project and the deliverables, and to ensure harmonized implementation. Ready access to Government of Canada information via the Internet (Government On-Line) is one of the aspects of the extended electronic service-delivery model.

Representatives of the Secretariat's Official Languages Division have participated in a number of meetings on the Government On-Line Initiative, where they were able to provide advice to the Advisory Committee. In this way they ensured that the standards respected the official languages requirements. During the review year, the Official Languages Division played a similar role in connection with the "common look and feel" initiative, the goal of which is to establish standards for the presentation, structure and visual continuity of the government's electronic sites.

Single window: Bringing people and technology together

Canadians are entitled to expect the government to provide them with information and services in a way that is accessible, user-friendly and consistent, and to have this information available to them in both official languages. Thus the Internet service initiatives must take into account the people and the tools they use. Moreover, as Canada's population ages, the demand for government services is growing.

To achieve this objective, the government must adopt a horizontal service-delivery structure. The Treasury Board of Canada Secretariat is contributing to the initiative to make government Web sites more user-friendly and more effective. With the Internet, the government can create a "single window," providing direct access to a vast range of programs and services from any personal computer or appropriate computer device.

In June 1999 the government's main Web site, the Canada Site (www.canada.gc.ca), was relaunched; it now meets the new "common look and feel" standards. The site, operated by Public Works and Government Services Canada, now displays a single window for all government information. In its directory lists, the Canada Site contains links to some 450 main sites or sub-sites, directly linked to the programs and services of over 160 federal institutions.

Delivery of information services will be further improved thanks to an integrated search system for all government sites. The Government Information Locator Service – a reference index intended for the creation of a catalogue of government information holdings – can be used for specific government-wide searches by field, and to obtain information on documents available on the Internet or in other media.

Results for Canadians

A great deal of work has been done in recent years to put the Treasury Board as management board philosophy into practice. Such initiatives as Modernizing Comptrollership, Government On-Line, Improved Reporting to Parliament, and Program Integrity clearly illustrate the efforts being made to modernize federal government management practices.

With a view to improving services to the people of Canada, the President of the Treasury Board announced on March 30, 2000, the new management framework that will guide the federal government (*Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*). This document marks a major milestone in the evolution of the Secretariat.

Whether it is for service provided directly to the communities or measures to promote the development of those communities, it is federal employees who, individually and collectively, are the main agents of positive change. The revitalization of the Official Languages Program must be accomplished as much internally as externally. According to the President of the Treasury Board, "Responsive government means putting the needs of citizens first."

Thus official languages must be integrated in the exercise of leadership in the Public Service and in decision making; this approach is in keeping with the government's main management commitments.

Chapter 2
The Official Languages Situation in the Institutions Subject to the Act

The *Official Languages Act* applies to some 178 institutions. By means of annual reviews, these institutions report on the way they are fulfilling their obligations. These documents deal with the capability of offices and service points that must provide service in both official languages, the means used and measures taken to create and maintain a favourable work environment, the Anglophone and Francophone presence on the staff, the results of innovative projects to advance the Program, and any other information that enables the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) to account for delivery of the Official Languages Program. In the institutions, the official languages champion provides leadership in daily activities and makes sure that internal decisions take official languages obligations into account.

Overview

As indicated under each of the headings below, the official languages situation in the institutions remains satisfactory overall, but improvements still need to be made.

Compared to the previous year, the public service staff has been reduced by nearly a quarter, partly because of the transformation of Revenue Canada (a department for which the Treasury Board was the employer) into an agency that no longer reports to the Treasury Board.

In general, Canadians can obtain services in the official language of their choice in places where this is required by the *Act*. There are still deficiencies in some offices, however, regarding the active offer of service and communications with the public.

As for the creation of a work environment conducive to the use of English and French in bilingual regions, although the infrastructure (work instruments and professional training among other things) is in place, this major objective has not been fully achieved. Bilingualization of the computer systems and some communications with the employees in the regions also remain problem areas. Finally, it is important that the second-language skills of senior management be improved.

The participation of Anglophones in the federal Public Service in Quebec has improved slightly but remains low, although they are well-represented in the Crown corporations and other agencies.

Service to the public

The *Act* sets out the language obligations of subject institutions for their national headquarters as well as their offices and service points within the National Capital Region. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* detail the circumstances in which the institutions and their offices are obliged to offer their services to the public in both official languages elsewhere in Canada and abroad.

On March 31, 2000, 28.7 per cent or 3,410 of the 11,872 offices and service points in Canada were obliged to provide service to the public in both official languages. This information is stored in an official directory called "Burolis." The public has access to this directory, which is regularly updated, through the Secretariat's Web and Publiservice sites.

Figure 1 shows the percentage distribution of federal offices obliged to offer their services in both official languages, according to the types of rules that apply.

Figure 1

Distribution of bilingual offices and service points in Canada, by type of regulation applicable, as at March 31, 2000

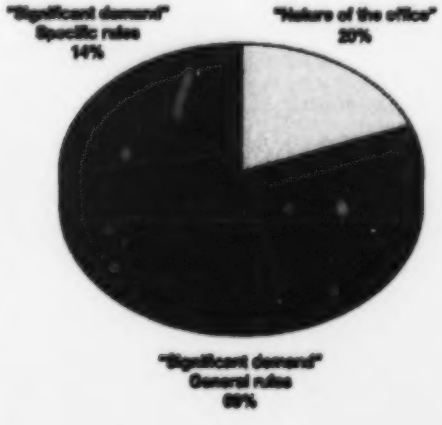
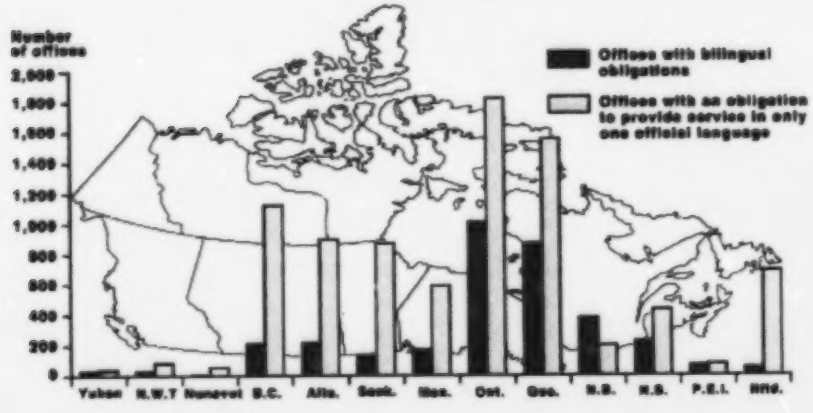


Figure 2 illustrates the distribution by province and territory of federal offices and service points required to provide their services in both official languages in relation to all federal offices. When an office must provide bilingual service, it displays a visual symbol clearly indicating that members of the public may choose the official language they prefer when they request service at the counter. Telephone greetings are given by bilingual personnel, so that the public can be served in the official language of its choice.

Please note that since the creation of Nunavut, its offices have been integrated into Figure 2.

Figure 2

Distribution of offices and service points in Canada



Where prescribed by the *Act*, service to the Canadian public is provided by bilingual personnel in federal offices and service points that are required to provide service in either official language. The number of these offices and service points has remained relatively stable despite organizational changes.

The pool of bilingual employees in the Public Service has declined from last year (see **Statistical Appendix**, Table 2), although there is still an excess of 2.3 per cent of bilingual employees over the existing number of bilingual positions. Yet 11.9 per cent of the incumbents of bilingual positions do not meet the language requirements of their positions (Table 4). Given these circumstances, the onus is on the institutions subject to the *Act* to take the measures necessary to fulfil their official languages obligations.

On March 31, 2000, there were 26,766 incumbents of bilingual positions (52.9 per cent of all bilingual positions) who had the duty of providing service to the public in either official language. Compared to the previous year, the number of bilingual positions assigned to serve the public has dropped by 5,576 (27.4 per cent) because of a reduction in the size of the Public Service in 1999–2000 (Table 6). This decline is largely due to the creation of the Canada Customs and Revenue Agency.

Almost all (97.9 per cent) of the bilingual positions assigned to serve the public require superior or intermediate proficiency in the other official language (Table 7). Most of the incumbents of bilingual positions (nearly 90.6 per cent) had superior or intermediate proficiency in their second official language.

Figure 3

Breakdown of all institutions subject to the Act

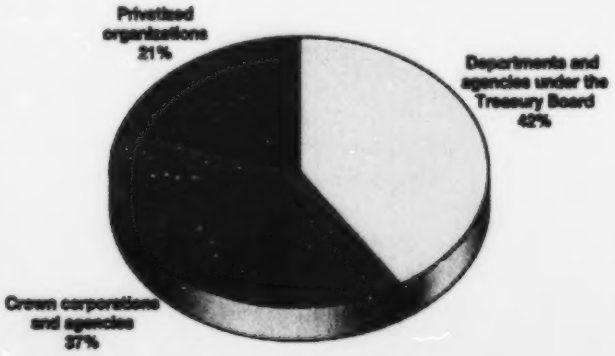


Figure 3 shows the breakdown of all institutions that are obliged to provide service to the public in both official languages.

Offices designated as bilingual in the institutions concerned must take the necessary measures so that clients may choose the official language in which they want to be served.

Despite all the efforts made to offer service in the approximately 3,410 federal offices designated as bilingual for service to the public, there are still some deficiencies with service in French, particularly on the telephone and in person.

Special studies by the Office of the Commissioner of Official Languages of federal offices designated as bilingual

The Office of the Commissioner of Official Languages released a series of reports on offices and service points designated to provide service to the public in both official languages. Some 13 per cent of all offices and service points were visited between 1997 and 2000.

In light of this information, the Treasury Board of Canada Secretariat followed up with the institutions in question, which have begun to take corrective action and reported on it in their annual review on official languages. The Official Languages Division will continue actively to monitor the institutions concerned, particularly by means of regular inspections to check whether high-quality services are being provided in both official languages. Targeted action has been taken to encourage institutions with poor results to make the necessary corrections as quickly as possible. The Secretariat has also launched a campaign to raise the awareness of managers and employees regarding service to the public in both official languages. Finally, the Secretariat will increasingly use surveys and other quantifiable measures to assess client satisfaction, notably with the active offer of services.

Language of work

The President has decided that the increased use of both official languages in bilingual regions will be a priority for the coming fiscal year. This is also one of the objectives of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages. As employer, the Treasury Board has the overall objective of developing the best Public Service in the world. That necessarily means a truly bilingual work environment, respectful of the language rights of its staff in regions designated as bilingual for language-of-work purposes.

The institutions have been invited to step up their efforts to create a work environment favourable to the effective use of both official languages by their employees, particularly by improving the second-language skills of their senior executives and providing work tools and automated systems in both official languages. In the area of language of work, the example must be set at the top. All incumbents of senior management positions (EX) in regions designated as bilingual for language of work will be called upon to meet the CBC[5] standard by March 31, 2003. Expanding management's second-language skills should result in much greater use of French in meetings.

The regions with these language-of-work obligations are the National Capital Region and some other designated regions of Canada.[6] Elsewhere in Canada, the language of work is the language of the majority of the people living in the region.

Institutions in regions designated as bilingual for language of work have the following obligations:

- to provide their employees with services in both official languages, particularly personnel and central services, and with work instruments, used both routinely and generally, in both official languages;
- to supervise the employees in the official language of their choice; and
- to ensure that senior management is able to function in both official languages.

The Treasury Board policies in this area are generally well-known to the institutions, and they help to create a work environment conducive to the use of both official languages. Despite the efforts made and a number of major achievements, there is still much more to be done to create a work environment that is truly conducive to the use of both official languages.

In general, work instruments are available in both official languages. The situation is also improving for computer systems, although there are still complaints that some software is not available in French.

Language requirements for supervisors

Supervisors have a role to play in promoting the creation of an environment conducive to the use of both official languages. The proportion of incumbents who meet the language requirements of their positions declined from 82.8 per cent to 80.9 per cent during the review period (Table 10). The levels of language proficiency required have been raised, however: bilingual supervisory positions requiring superior proficiency in the second language increased by 5.5 percentage points to 42.1 per cent of all bilingual supervisory positions (Table 11).

The new *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group* (EX), in effect since May 1, 1998, strengthens the other tools created to promote a work environment conducive to the use of both official languages.

Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group

The 1998–99 Annual Report included a brief outline of the provisions of the *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*. This report provides an update of the situation as at March 31, 2000. Of the incumbents of executive positions who are required to attain the CBC level of proficiency in their second official language, 38.2 per cent had not yet met this requirement at the end of the fiscal year in review.

Still, it must be pointed out that this figure includes incumbents who are in special situations. First of all, there are incumbents who have been granted a protection period that allows them to stay in their positions until March 31, 2001, without having to meet the language requirements of their positions. After this period, they must satisfy these requirements by taking language training. There are also individuals who, since May 1, 1998, were appointed or transferred to bilingual positions on a non-imperative basis. Some of these people have received language training during the exemption period of two years: either these individuals have not yet completed their language training or, if they have completed it, their test results were not yet registered in the appropriate computer system. Over the next two years we should witness a gradual decrease in the number of incumbents who do not meet the requirements.

New initiatives

The Secretariat plans to implement the following initiatives in collaboration with the Privy Council Office, the regional councils of senior federal officials, the network of official languages champions, the Public Service Commission of Canada and the Canadian Centre for Management Development:

- an awareness campaign among managers and employees; planning meetings with the departments' senior management committees; organizing training workshops; and production of promotional material;
- the inclusion of an official languages component in the various management training programs given by the Canadian Centre for Management Development and in the orientation programs offered to new employees by federal institutions;
- the inclusion in accountability accords of the obligation for managers to maintain a work environment conducive to the effective use of both official languages and to create an organizational culture that respects linguistic duality;
- the determination through sampling of the level of use of both official languages at work in designated regions. The results of these samplings will be used as main performance indicators;
- the offer of language training to employees who may represent the future workforce.

Equitable participation

The *Act* sets out the government's commitment to the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions. The federal government has undertaken especially to ensure that both language groups have equal opportunities for employment and advancement in the institutions, and that the composition of the workforce tends to reflect the presence of both official language communities in the country.

Participation of the two groups in the Public Service has remained relatively stable for a number of years. According to the last population census data (1996), Anglophones represent 73.8 per cent of Canada's population and Francophones represent 24.6 per cent. (The first official language was unknown for 1.6 per cent of the population.)

On March 31, 2000, the proportions for all institutions globally were 71.8 per cent Anglophones and 27.1 per cent were Francophones while the first official language of 1.1 per cent was "unknown." (Table 16)

For the federal Public Service, that is, the institutions for which the Treasury Board is the employer, the participation rates for Anglophones and Francophones were 69.0 per cent and 31.0 per cent, respectively. (Table 12)

As for the institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, the participation rates for Anglophones and Francophones were 73.3 and 25.0 per cent respectively; the first official language of 1.7 per cent was "unknown." (Table 14)

Participation of Anglophones in Quebec

Federal institutions subject to the *Act* include the federal Public Service, Crown corporations and certain other organizations. Anglophones represent 13.0 per cent of the workforce of institutions in Quebec (excluding the National Capital Region). In comparison, the representation rate of Anglophones in the population of Quebec is 13.1 per cent.

Yet the participation rate for Anglophones in the federal Public Service in Quebec (Table 12), excluding the National Capital Region, is lower than the representation of English-speaking Canadians in the population of Quebec. We note, however, that there was a real increase in the participation of Anglophones in organizations for which the Treasury Board is the employer.

This slight improvement of one percentage point (7.4 per cent, as against 6.4 per cent last year) was achieved despite the fact that during the review year there was a reduction in the total number of employees in the institutions for which the Treasury Board is the employer. This decline is due largely to the fact that the Canada Customs and Revenue Agency is no longer part of the Public Service (Table 12).

In all federal institutions for which the Treasury Board is not the employer (Crown corporations, Canadian Forces, Royal Canadian Mounted Police and others), the rate of participation by Anglophones in Quebec (excluding the National Capital Region) is 15.1 per cent (Table 14).

The Quebec Regional Office of the Public Service Commission of Canada chairs the Working Group Forum, and the Secretariat and other departments interested in the participation of Anglophones are taking part. Late in the review year, the Commission, the Secretariat and a number of departments were continuing the dialogue with Anglophone associations.

The Quebec Council of Senior Federal Officials is concerned with participation by Anglophones and recognizes the importance of developing an action plan for progressively improving their participation rate.

Chapter 3
Activities Led by the Treasury Board of Canada Secretariat

Outlook

This chapter reviews the activities of the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) in 1999–2000 in relation to its role of general co-ordination and direction assigned to it by the *Act*. The Treasury Board relies on its Secretariat, in particular the Official Languages Division, to fulfil its responsibilities.

First of all, here are some of the Secretariat's achievements:

- The network of official languages champions in the departments has been strengthened.
- The network of official languages champions in Crown corporations and airport authorities has been set up.

Regarding service to the public, the President of the Treasury Board is committed to the following:

- the active offer of service in both official languages in all the offices required to provide this service;
- the improved offer of service in person, which is an essential part of delivering high-quality service;
- the provision of service of comparable quality to both language groups in all offices and service points required to provide such service, including bilingual service delivered by new communications media, such as the Internet;
- to continue the monitoring activities in the spirit of the management board approach, and workplace audits and observations in bilingual service points;
- to continue to hold workshops and intensive information sessions for managers and employees, to make them aware of their responsibilities and to disseminate promotional products; and
- the continuing provision of high-quality services – this is a matter of pride for the institutions.

In the area of language of work, although policies have been adopted, tools published and awareness workshops held, the federal government has not yet achieved all its objectives.

While progress has been made, in particular in areas such as the availability of bilingual work tools, much remains to be done with respect to the use of both official languages at work by executives and senior managers, particularly in meetings. English remains in large part the language of work most used, except in Quebec.

One of the priorities of the President of the Treasury Board is to increase the use of French as a language of work in bilingual regions outside Quebec, and of English as a language of work in bilingual regions of Quebec. To that end, the Secretariat has submitted to the Committee of Deputy Ministers on Official Languages an action plan that includes the following components:

- to include in accountability accords the obligation for managers to maintain a work environment conducive to the use of both official languages, and particularly to stress the use of French through language training for employees who may represent the future workforce;
- to elicit a more visible commitment by senior management and encourage employees to exercise their right to work in the official language of their choice;
- to improve communications in both official languages between the institutions' headquarters and regional offices in regions designated bilingual; and
- to study how management practices of public service executives can be improved, in order to give new impetus to the program to raise awareness of the rights of employees.

Functions of the Official Languages Division

The Official Languages Division is focusing its efforts on the direction and strategic management of the Official Languages Program, and at the same time continuing to supply the institutions with the principles for the effective implementation of the provisions of the *Act*.

Here are its three major priorities:

- to focus the Official Languages Program on quality of service to the public in bilingual offices, and to create and maintain a work environment conducive to the effective use of both official languages in the National Capital Region and in regions designated bilingual;
- to increase institutional bilingualism and the visibility of the official languages; and
- to contribute, through support for the development of the communities, to the government objective of building a stronger, even more inclusive Canada.

The Official Languages Division favours a client-centred strategic approach, addressed to its clientele both inside and outside the Public Service. This approach is in keeping with the government's major directions and with the initiatives to restructure and make available various modes of service and program delivery. It encourages efforts in training, development and consultation throughout the country.

The mandate of the Division is to provide advice and counsel concerning the *Act* and the policies, to develop and disseminate policies, analyses and studies, to monitor the implementation of the Official Languages Program in the departments, agencies and Crown corporations, and to provide liaison with the official language minority communities.

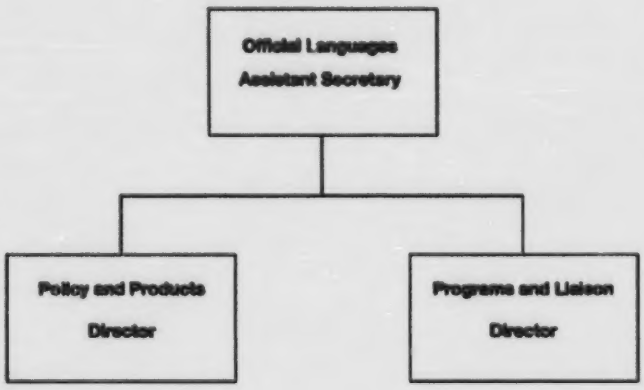
Strengthening the Official Languages Program

The Official Languages Division plays an educational and sensitizing role, among others, for the institutions and communities in all regions of the country.

The Division acts as a catalyst, ensuring that the following measures are implemented:

- promotion of best practices in official languages, in order to achieve results more quickly;
- consistent incorporation of the new requirements, particularly those concerning the linguistic profiles of executives in regions designated bilingual; and
- establishment of the network of official languages champions in institutions for which the Treasury Board is the employer.

Organization Chart and Main Activities of the Official Languages Division



- Advice and counsel concerning the *Official Languages Act*, its regulations and policies
- Support for the President in her parliamentary activities
- Information and training on service to the public, language of work, equitable participation and management of the Official Languages Program
- Compliance reports and special studies
- Design of promotional products and organization of special events, for example, the *Rendez-vous de la Francophonie 2000*, in co-operation with Canadian Heritage
- Responsibility for the information management systems
- Design and preparation of the Annual Report of the President of the Treasury Board
- Promotion of the Official Languages Program to the 178 institutions subject to the *Act*
- Analysis of the official languages annual reviews and activity plans
- Assistance and advice to federal institutions, including leadership by the official languages champions
- Liaison, consultation and data collection – official language minority associations, federal regional managers, and organizations outside the Public Service
- Co-operation with the Secretariat's multidisciplinary teams on official languages and section 41 of the *Act*
- Co-ordination of the Secretariat's activities under section 41 of the *Act*

Auditing and monitoring

Under section 46(2) of the *Act*, the Secretariat audits the implementation of the provisions governing service to the public, language of work and equitable participation in institutions subject to the *Act*. It also studies the management of the implementation of those provisions, using the results of both its own audits and the internal audits conducted by the institutions themselves. Other auditing and monitoring activities include visits to offices and service points that are obliged to serve the public in both official languages, telephone surveys and the annual reviews submitted by the institutions.

In 1999–2000 the Secretariat released the results of the audits on service to the public and language of work in the areas of grants and contributions, government transformations and language of communication between Quebec offices in regions designated as bilingual, and headquarters and the central agencies.

Audits – service to the public

Organizations that have undergone government transformations

The purpose of this audit was to ensure that the institutions in question were fulfilling their obligations regarding service to the public. The audit covered the nine Canada Business Service Centres (CBSCs) and a sample of Parks Canada offices and service points and Canada Post franchises throughout Canada.

CBSC

The audit results were as follows:

- Service to the public in the official language of its choice is part of the service standards of all CBSCs.
- Service in both official languages is generally available at all CBSCs. In Alberta, British Columbia and Saskatchewan, however, the ability to provide bilingual service is limited and service in French is not of equal quality.
- The active offer of service, on the telephone or in person at the reception counter, is not consistent in a number of CBSCs.
- Some CBSCs consider that displaying the official languages symbol is an adequate way of actively offering services.
- Federal government publications are available in both official languages.
- The Web sites of five CBSCs are bilingual, while the other four CBSCs are working to improve their sites.
- Managers, whether employed by the federal government or by other organizations, are well aware of their responsibilities for service to the public in both official languages.
- The CBSC managers judge that they do not receive enough complaints to justify implementing systematic monitoring mechanisms solely to check whether service is always offered in both official languages, particularly since the new national evaluation framework (to be used from 2000 on) will provide them with some data to this end.
- The relations established by the managers with the communities vary from province to province. This situation could become more difficult to identify because of the many regional access points now being developed.

Parks Canada

The audit results indicate that service to the public is generally available at the national historic sites and national parks. The following items clearly emerged from the audit:

- Some sites are models in every respect in providing service to the public in both official languages, both by Agency employees and by third parties acting on its behalf: Batoche, Riel House, Fort Beauséjour, Port-Royal and Grand-Pré. Other sites, however, such as Brock's Monument and Dalvay-by-the-Sea Hotel, are not at all models.
- Parks Canada employees are generally able to provide front-line service in the official language chosen by the client.
- The active offer of service on the telephone is better (83 per cent) than the offer made in person (50 per cent).
- Almost 80 per cent of national parks and historic sites have fully bilingual voice-messaging systems.
- The official languages symbol is displayed in two thirds of cases.
- Posters, signage, publications and Web sites are generally in both languages.
- As for programming, scheduled activities in both official languages are more common in the eastern provinces and much less common in the western provinces.
- Third parties acting on behalf of Parks Canada do not make an active offer of service, do not use the official languages symbol and are generally unable to provide service to the public in both official languages.
- The clause on official languages in memoranda of agreement is not respected.

Canada Post franchises

The audit results indicate that service to the public is not always available in the franchises.

- Few franchises are listed under the "Canada Post" heading in their local telephone directory.
- The active offer of service was given in 21 per cent (19/92) of the telephone calls made in the audit.
- The employees taking the calls were able to answer in the minority official language in 77 per cent of cases (71/92).

- No active offer was made in person (0/48).
- Over half the franchises visited (13/24) did not indicate that they provide service in both official languages (no symbol or sign).
- Canada Post products (posters, articles for sale and forms) are generally available in both official languages.
- According to our in-person audit sampling, service to the public is comparable in quality in both official languages in 62.5 per cent of cases.
- A number of language community representatives consider that service to the public is not of comparable quality in both official languages.

Official languages – grants and contributions

The purpose of this audit was to determine whether those federal institutions and organizations subject to the *Act* that provide grants (unconditional transfer payments) and contributions (conditional transfer payments) to non-governmental voluntary organizations for activities, projects or programs affecting both official language communities are complying with Treasury Board official languages policy.

The institutions must:

- know and apply the Treasury Board official languages policy on grants and contributions;
- monitor the inclusion of language clauses in contribution agreements with recipient organizations; and
- follow up the application of the language obligations.

The audit covered the eight federal institutions that provide the most grants and contributions to non-government voluntary organizations: Canadian International Development Agency, Atlantic Canada Opportunities Agency, Citizenship and Immigration Canada, Status of Women Canada, Human Resources Development Canada, Canadian Heritage (including Sport Canada), Health Canada and Correctional Service Canada.

In all, 152 agreements were reviewed. Of the contribution agreements, 20 per cent contained a detailed language clause, but 45 per cent did not contain one.

In general, the institutions that were audited do not take the official languages policy sufficiently into account in providing grants and contributions to non-government voluntary organizations.

The recommendations to the institutions concern the need to clarify responsibilities for implementing the policy, to disseminate information within the institution and among recipients, to take the policy more carefully into account when issuing grants and contributions, and to set up monitoring mechanisms. Regarding grants, the institutions are asked to include criteria on the subject of language.

The recommendations to the Secretariat concern the need to make managers and official languages officers in institutions more aware of the policy, the inclusion of more specific clauses in the agreements and closer monitoring of the implementation of the policy in the institutions.

The institutions and the Secretariat have already taken some concrete measures to implement the recommendations.

Audits – language of work

Last year the Quebec Council of Senior Federal Officials gave the Secretary of the Treasury Board the results of a non-scientific survey of a number of Quebec employees. According to the survey results, the Quebec employees could not use the official language of their choice when communicating with their headquarters or with the central agencies. The Board then asked the Secretariat to study the matter.

The Secretariat decided to conduct a study to determine, for each institution, the scope and causes of the problem, and to ask the employees for their views on possible solutions.

On behalf of the Secretariat, Statistics Canada sent a questionnaire to some 2,400 employees of 28 federal institutions in November 1999. Most of these employees (about 75 per cent) worked in the Montreal area. The part of the National Capital Region located in Quebec was not included in the exercise. The questionnaire covers such subjects as the use of the official languages on computer networks (such as e-mail).

Internal audit reports

The Secretariat continues to study the internal audit reports produced by federal institutions. During the year under review it received six reports from departments and agencies, and one report from a Crown corporation (the Department of Foreign Affairs and International Trade, Indian and Northern Affairs Canada, Environment Canada, Industry Canada, the Canadian Transportation Agency, Transport Canada and the Export Development Corporation). The reports relate to one or another of the objectives of the Official Languages Program, including Program management.

With respect to service to the public, the results indicate that the active offer of service, particularly on the telephone, still leaves much to be desired. Especially west of Toronto,

service to the public in French is provided through contracts, and it is occasionally of poor quality.

Regarding language of work, the reports' conclusions indicate that personnel and central services are usually available in both official languages, and that work instruments are generally bilingual, although employees are often unaware that they are available in French. Problems remain in the area of supervision in both official languages, mainly because of the low level of bilingualism of some supervisors. Communications between bilingual or unilingual French regions and headquarters are still mainly in English. Meetings at headquarters and among employees in the regions are not always held in the language of choice of the various participants.

As to equitable participation and Program management, no major problem was noted in the audits.

All published reports are available at the following addresses:

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_e.html
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_e.html

Monitoring – study of the annual reviews

The institutions provide information on the evolution of the Program in their annual reviews. These reviews are among the means used by the Secretariat to fulfil its monitoring responsibilities.

Under the proposed framework, the institutions must account for results achieved and measures taken under the three Program components, as well as for its administration, and, on request, must prepare action plans with commitments. The institutions must also provide information on the manner in which the official languages obligations have been taken into account in initiatives relating to government transformations.

A number of findings were made in studying these reviews for the report period:

- The annual reviews show that the institutions have reacted to the studies and follow-ups from the Treasury Board of Canada Secretariat and the Office of the Commissioner of Official Languages and that they are searching for a way to act on them.

- The reviews do not contain enough real measurements of client satisfaction.

- The institutions are monitoring implementation of the static aspects of language of work fairly well, but they do not have enough information or enough control over the dynamic or transactional aspects of language of work.

- As to equitable participation, the institutions seem to be well aware of the importance of monitoring, particularly the low participation of English-speaking Canadians in a number of federal institutions in Quebec.

- Most of the institutions are concerned about the bilingual capability of Executive Group (EX) members and are planning language-training measures to have the incumbents meet the requirements within the deadlines.

- The internal audit and evaluation mechanisms are not used enough to measure compliance with the official languages obligations.

- In general, the institutions are now paying special attention to transformations – privatizations, transfers or withdrawal of federal responsibilities – that may have repercussions on official languages.

- The presence of official languages champions in the institutions is beginning to affect accountability for official languages.

- A number of institutions reported on interesting initiatives.

Information and training

Under the *Act*, the Treasury Board has the task of informing the public and the employees of institutions about the government's language policies. Whether it is for service to the public or language of work, it is necessary to continue speaking in practical and convincing terms to senior management, middle managers and employees to remind them of official languages requirements and make them fully conscious of their rights and responsibilities in this regard.

It is essential to make certain that employees who provide service to the public, especially those in reception areas, are well aware of their language responsibilities, apply them and have on hand the tools they need to fulfil their obligations properly. The employees must be made more aware of their responsibilities so that they consistently and actively provide high-quality service.

Courses, workshops and sessions on official languages

During the year under review, the three-day orientation course on the Official Languages Program was given four times to a total of 72 employees in a number of headquarters in the National Capital Region. Presented in co-operation with Training and Development Canada, this course includes case studies and gives a full description of the Program and its evolution. Adapted to the needs of the community, the course will continue to be given in 2000–01 in all regions of the country.

Specially tailored sessions on delivering service to the public and on language of work, particularly for executives, were given to a total of 208 managers in Regina (40), Saskatoon (30), Calgary (56) and Edmonton (82). The evaluations were very positive. Awareness sessions on the Official Languages Program were also given to about 50 participants in the Management Trainee Program at the Canadian Centre for Management Development.

The Official Languages Division also gave specially tailored sessions on delivering service to the public: four to national parks personnel (52 participants) and 10 to customs officers in southern British Columbia (90 participants). Five sessions on language of work were also given to Correctional Service Canada (80 participants).

Three official languages sessions were given to the Farm Credit Corporation: one session to the senior management committee, one to the managers in the corporate sector and one to employees who are in direct contact with the public. In 2000–01 the Corporation will continue to give managers and supervisors intensive half-day workshops on various aspects of delivering service to the public.

Some institutions have also given courses to their staff. Public Works and Government Services Canada has set up a three-hour course to meet its operational needs.

Workshops designed by the Secretariat for front-line employees will be given in offices required to provide service to the public in both official languages in Nova Scotia, Manitoba, British Columbia, the Yukon and Ontario.

Changes to the blue pages of telephone directories in Canada

The blue pages of local telephone directories are an important means by which the federal government ensures visibility for its programs. These pages now combine municipal, provincial and federal services.

In the past, the blue pages entries were often identical in both languages, such that members of the communities were unable to determine the federal offices providing service in both official languages.

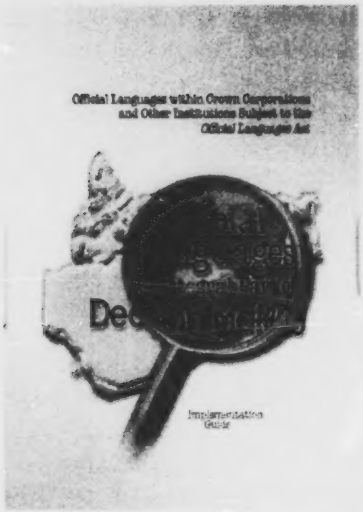
During the year under review, the interdepartmental committee composed of representatives from the Secretariat and Public Works and Government Services Canada made an agreement to identify bilingual federal services better in local telephone directories. According to this agreement, the letters "bil" will precede each telephone listing, whether it contains one or several telephone numbers. In cases where a listing contains several telephone numbers, only those numbers where bilingual service is actually offered to the public will be preceded by the letters "bil." This change was already made during the pilot projects of the review of the blue pages.

Advertising and other initiatives

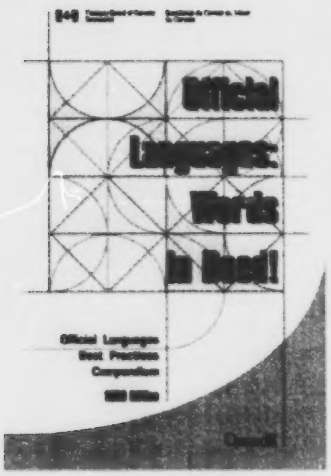
During the year, the Secretariat developed a number of information tools for federal institutions. Readers are invited to consult them. They can be accessed through its Web site. Here are some examples:

- A poster on availability of service in both official languages. It promotes the active offer of service while giving more visibility to the bilingualism required of the institutions. It encourages managers and employees to continue offering service to the public actively and fairly in both official languages. The poster and a covering letter were sent to the managers of the offices and service points with obligations to provide service in both official languages.

- In co-operation with 19 federal institutions, production of a video on service to the public entitled *Official Languages ... A Matter of Service* as a training and communication tool. By highlighting innovative services, the video, along with teaching materials, can be used to raise awareness and promote positive attitudes toward service in both official languages. This video will be distributed to all institutions in 2000–01.



- The publication entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making* (one version for departments and another for Crown corporations). This communication tool, which invites the champions to provide effective leadership for official languages in their institutions, includes a detachable "champion's checklist" – 10 significant results taken from the 36 activities presented in the document. This guide was launched at a regular meeting of champions held in Winnipeg in February 2000, attended by the President of the Treasury Board and the Commissioner of Official Languages.



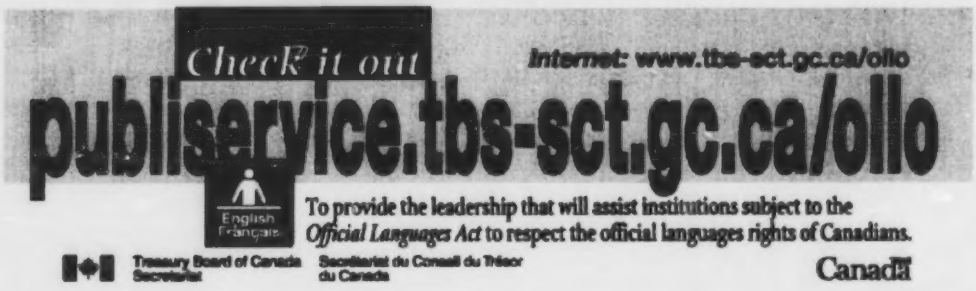
- An interdepartmental review of achievements entitled *Official Languages: Full Sail Ahead*, on the follow-up to the recommendations of the Fontaine and Savoie reports.

- A compendium of best practices entitled *Official Languages: Words in Deed!* includes case studies of practices already implemented in 26 departments and Crown corporations. Divided into five categories, the compendium gives preference to practices that are applicable to practically all situations.

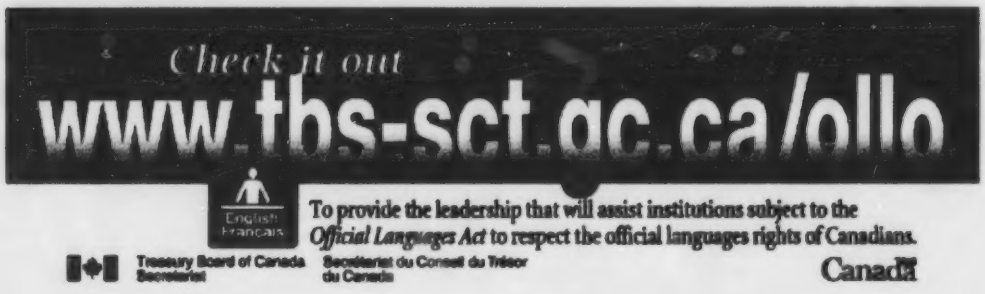
- Development of a new program of workshops on ways to offer service actively in both official languages for managers and front-line employees in regions.
- Development of a sensitization module on official languages and linguistic duality for management trainees.
- An awareness campaign for institutions subject to the *Act*, to find better ways to communicate effectively with all personnel in the institutions.
- General-interest advertising in community media.

Official Languages Web site

The Official Languages Division Web site is now in its third year of operation, and the number of visitors has grown. The site is aimed at both clients of the Public Service (http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo) and the general public (http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo).



This relatively new technology makes it possible to bring the communities closer together and to reach all groups in society without a cumbersome infrastructure. This means of access to information is contributing to the unified approach to on-line delivery of products and services to Canadians advocated by the Government of Canada under the Government On-Line initiative.



The information collected, updated as developments occur, is a tool for implementing the Act. It is also interactive, so that more details can be obtained if necessary.

Thanks to hyperlinks, one can also have access to information offered by partner organizations, for example, the information that the communities make available to the public on the Internet. The site also announces new products for its partners, such as the

creation of "Querium," a new bilingual querying module that uses Termium Plus, from the Translation Bureau of the Government of Canada, for terminological research.

Users can consult and download Secretariat publications, including the last 11 annual reports of the President of the Treasury Board on official languages and the annual reports of the partners, including the Privy Council Office, the Department of Justice Canada, Canadian Heritage and others.

Increasing French content on the Internet

The Internet is having a profound effect on the delivery of federal government services, development of the knowledge economy, the digital revolution in communications and Canadian society in general. The Government of Canada is using a consistent strategy and targeted investments to ensure that the guiding principles for developing the Canadian information highway take Canada's linguistic duality into account.

In August 1999, the Commissioner of Official Languages released two studies on linguistic duality and the Internet. The first, entitled *The Government of Canada and French on the Internet*, deals with the use of the Internet in 20 federal institutions. In it, the Commissioner stresses the urgency for the Government of Canada to take more targeted action to increase the French content on the Internet.

The Deputy Minister of Canadian Heritage was mandated by the Clerk of the Privy Council to co-ordinate the government's December 1, 1999, response to the report's 22 recommendations. In its response the government reiterates the position it had stated in the Speech from the Throne that its primary objective is to create and disseminate Canadian content in both official languages for the benefit of all Canadians.

Increasing French content on the Internet is one of the four priorities of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages. This committee observes the follow-up to the recommendations. It acts together with the Information Management Subcommittee. An interdepartmental task force reporting to the Committee has also been formed to:

- decide on the action that must be taken in connection with the government's response to the study by the Commissioner of Official Languages;
- analyze new government Internet initiatives to ensure that they are consistent with the objectives set by the *Act*;
- study the possibility of proposing new initiatives to increase the presence of French on the Internet;
- report regularly to the Committee of Deputy Ministers on Official Languages on the follow-up to the government's response to the Commissioner of Official Languages;

- keep the Commissioner of Official Languages informed of progress in this matter; and

- exercise a right to review initiatives created in parallel in order to analyze their impact on the strengthening of the French presence on the Internet.

The Commissioner received the government's joint response favourably.

The second study, *Use of the Internet by Federal Institutions*, recommends that the Government of Canada develop a consistent strategy and more targeted action concerning the use of the Internet. It also addresses the quality of the French on federal Web sites. A follow-up report confirms that many technical problems have been solved. There are still problems, however, with respect to the language obligations, for example, the non-compliance of some Internet addresses (URL or filename) with the *Act*, the occasional failure to disseminate information simultaneously in both official languages, and the poor quality of French on some sites of institutions subject to the *Act*. These problems are now being resolved.

The Secretariat is aware that it is important to ensure that French takes its rightful place, and that French-speaking Canadians have the opportunity to use the Internet. In this context, the Canadian message in favour of linguistic duality, including the Internet, is heard more and more.

Support, consultation and co-operation mechanisms – management tools

The Secretariat's activities with various stakeholders in the area of official languages are essential elements for effective implementation of the Official Languages Program in the institutions. Some departments, however, play important roles in this area owing to their specific mandates.

As a result of important restructuring undertaken by the federal government in the early 1990s, various studies noted a weakening of the official languages network. Throughout those years, the members of the official languages network experienced turbulent periods of reorganization, mergers with various organizational entities (mainly in the human resources sectors) and reductions in resources. The 1996 Sussex study noted this situation. In March 1998, the study by the Management Research Centre confirmed this weakening.

A more recent special study was aimed at determining the characteristics of the official languages network in 2000 and comparing it with that which existed in 1996, at the time of the Sussex study. It reached conclusions similar to those of the first two studies and made eight recommendations advocating a reaffirmation of Treasury Board's active

influence in order to strengthen the Official Languages Program among managers and employees.

The Secretariat reacted by emphasizing the strengthening of the official languages network and renewal of the Official Languages Program in departments and other government organizations.

For example, in 1999–2000 a network of airport authorities was formed. After their institution was privatized, those responsible for official languages in those organizations found themselves isolated. The Secretariat discussed with them the possibility of setting up an advisory committee of privatized airport organizations subject to the *Act*. Also, the various official languages advisory committees supported the Secretariat's approach by studying the major challenges of the day, including how to enhance the visibility of official languages in headquarters and the regions, the new language requirements for Executive Group members, the availability of service to the public and information technology. Meetings were also held regularly between the Secretariat and the Office of the Commissioner of Official Languages.

Sensitization in institutions subject to the Act – the advisory committees

In recent years the Secretariat has set up effective networks providing better support for the Official Languages Program, greater consultation and better co-ordination of its implementation. The Secretariat works closely with its advisory committees. In the context of the meetings of these committees, the Secretariat carries on its regular activities: giving opinions on policies, training, producing communication products, holding meetings with the communities, and others.

Departmental Advisory Committee on Official Languages

This committee is a mechanism for consultation and communication among the key players – the Treasury Board of Canada Secretariat, the Privy Council Office, the Department of Justice Canada, the Public Service Commission of Canada, the Translation Bureau of Public Works and Government Services Canada, Canadian Heritage, the Office of the Commissioner of Official Languages (as an observer) and the representatives of some 30 departments and agencies – concerning the issues involved in the direction of the Official Languages Program and its implementation.

Operating links have been formed between this advisory committee and the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development, the National Committee for Human Resources Development in the Anglophone Community of Quebec, and the Committee of National Section 41 Co-ordinators. These links contribute to improved horizontal integration of the communities' concerns.

The members meet regularly to discuss matters requiring the participation of all stakeholders, including the communities. For example, in the Moncton meeting on October 21 and 22, 1999, a number of exchanges were planned with the French-speaking community, particularly the *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick.*

The following are examples of achievements:

- During the year under review, a task force created by the Committee studied the matter of language training in order to improve its operation.
- This subcommittee submitted a report with recommendations to remedy the deficiencies with respect to training. The Official Languages Division and the Secretariat's Programs sectors approached the Public Service Commission of Canada, which provided $500,000 for the 2000–01 fiscal year to deal with the problem in the short term.
- The Committee's recommendations also led to the setting up of a teaching pilot project between Language Training Canada and private schools.
- In order to resolve the issue of resources in the medium and long terms, the Public Service Commission of Canada and the Secretariat took steps to examine the best way to structure the language training system to respond to immediate and future needs.

Crown Corporations Advisory Committee on Official Languages

This committee is involved in the orientation and implementation of the Official Languages Program within Crown corporations. The Committee normally meets three times a year. It may also hold special or theme meetings if necessary.

To mark the Year of *La Francophonie* in Canada, this committee met in Moncton on September 16 and 17, 1999. Planned activities with members of New Brunswick's French-speaking community enabled the participants to become better acquainted with this community and with its issues and challenges.

The following are examples of achievements:

- In 1999–2000 this consultative committee formed two subcommittees: one to study the question of the active offer of service, and the other to prepare a guide to applying the *Act.*
- The report on the active offer of service will be discussed at the first meeting in the 2000–01 fiscal year. The report of the second subcommittee took the form of a guide to applying the *Act.* This guide, *Official Languages: An Integral Part of*

Decision Making, mainly describes the role of official languages champions in these institutions and proposes strategic activities for promotion, information, optimization and management of official languages.

Interdepartmental Consultative Committee of Contributors in Official Languages

Another committee in which the Treasury Board of Canada Secretariat participates, this one also promotes better co-ordination for the Official Languages Program. Previously called the Interdepartmental Consultative Committee of Principal Contributors in Official Languages, now known as the support committee, it helps the Committee of Deputy Ministers on Official Languages to fulfil its mandate. Having first met to support the work of the task force on Government Transformations, the committee members then studied the follow-up to be done on the Task Force report and provided advice on this subject to the leaders of their institutions.

The committee consists of representatives of the departments and agencies that are part of the Committee of Deputy Ministers, with a core made up of the Privy Council Office (including Intergovernmental Affairs), the Treasury Board of Canada Secretariat, the Department of Justice Canada and Canadian Heritage. To this core are added, as needed, representatives of other departments and agencies directly concerned about certain horizontal issues.

Regional Councils of Senior Federal Officials and official languages subcommittees

The Treasury Board of Canada Secretariat is also working to form official languages subcommittees under the aegis of the regional councils of senior federal officials.

These subcommittees provide a regional forum for discussing policy development and service delivery. They also serve to raise managers' awareness of official languages and support the development of the communities.

In the context of the transformation of the role of government and the modernization of federal programs and services, the Secretariat gave special attention to the current partnership projects. It wants to be certain that official languages issues are taken into account from the very start of the process of creating these new entities.

During the year under review there was consolidation of the interdepartmental subcommittees on official languages in certain areas of the country. Furthermore, in the near future, every province will have such a subcommittee.

Initiatives by these subcommittees include the following:

- The British Columbia subcommittee on official languages, and especially the regional office of the Canada Customs and Revenue Agency, which demonstrated leadership by designating the Deputy Commissioner, Ms. Barbara Fulton, as this institution's spokesperson for the Year of *La Francophonie* in Canada. To mark this event, the Agency agreed to fund the updating of a video entitled *Une francophonie à découvrir*, produced by the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA). The revised video now takes into account the data from the latest census (1996) and includes the territory of Nunavut. It was presented as part of the Eighth Francophone Summit in Moncton, and the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* distributed it in Canada and abroad. The Agency also published brochures in co-operation with the country's Francophone communities and the FCFA.

  All these publications are available at the following address:
  http://www.ccra-adrc.gc.ca/francophonie

- The Manitoba official languages subcommittee worked on a federal-provincial-municipal partnership project that is to set up "single windows" for the French-speaking community in community service centres. This decision arises out of the recommendations of the Fontaine and Savoie reports, and those of the Chartier study (*Above All, Common Sense*) on service in French in urban and rural communities with strong concentrations of Francophones. The Official Languages Division and Service Canada, an initiative of the Treasury Board of Canada Secretariat, helped develop this pilot project in Manitoba. The sum of $400,000 was approved to establish single windows in two of the six localities under consideration. The contribution agreement with the sponsoring department (Canadian Heritage) has been signed, and the Saint-Boniface and Notre-Dame-de-Lourdes centres will open in 200001.

Departmental official languages champions

Following a decision made in March 1998, a Treasury Board directive asked each institution for which it is the employer to appoint a senior official (at the assistant deputy minister level) to serve as official languages champion. Champions provide leadership, particularly among their colleagues on their institution's senior management committee, in ensuring that internal decisions take official languages obligations into account. The champion's role is to make official languages more visible and ensure that the obligations for institutional bilingualism and the commitments relating to the vitality of the communities are respected.

Meetings of champions are an opportunity to discuss challenges and issues in implementing the Official Languages Program, such as active offer of service, language of work and other matters raised in their institutions.

Following the Prince Edward Island meeting, progress was made in some matters, in particular the development of the community's ability in the area of information and communications technology, and federal support for the finals of the 2001 Acadian Games. The province's Minister responsible for Francophone Affairs, Mitch Murphy, is also interested in exploring with the federal government the possibilities of working with other departments in implementing the province's new *French Language Services Act*, given Royal Assent in March 2000.

The departmental official languages champions meet regularly. A first meeting was held in Summerside, Prince Edward Island, and a second in Winnipeg. The President of the Treasury Board, the Honourable Lucienne Robillard, the Secretary of State (*Francophonie*), the Honourable Ronald Duhamel, and the Commissioner of Official Languages, Dyane Adam, took part in the second meeting. Here are some observations by the departmental champions:

> *The champions' network allows better circulation of information among the champions and in the departments.* (Marlene Levine, Assistant Chief Statistician, Statistics Canada)
>
> *The champions' meetings make all the difference, especially in raising awareness with the department's Senior Management Committee.* (Sharon McKay, Director General of Human Resources, Agriculture and Agri-Food Canada)
>
> *Bilingualism is a powerful asset in the context of the globalization of markets.* (Diane Vincent, Associate Deputy Minister, Industry Canada)
>
> *It is crucial for members of senior management to practise what they preach and for them to seize every opportunity to ensure that employees feel comfortable using either official language at work in the regions designated bilingual for that purpose.* (Michel Cardinal, Assistant Deputy Minister, Public Works and Government Services Canada)
>
> *Given the leadership role conferred on the Treasury Board of Canada Secretariat by the* Official Languages Act *with respect to service to the public and language of work, it is important for me as official languages champion fully to meet the requirements of the* Act." (Guy Bujold, Assistant Deputy Minister, Treasury Board of Canada Secretariat)

Official languages champions in Crown corporations

During the year the Official Languages Division also invited each Crown corporation and institution for which the Treasury Board is not the employer to appoint a senior official to be responsible for official languages. These champions play a role similar to that of the departmental champions. This second network of champions met in Ottawa and Winnipeg, and it plans to meet again in spring 2001 to discuss challenges and objectives in implementing the Official Languages Program. The participants had an opportunity to meet with representatives of the communities and members of official languages subcommittees. Here are several observations from those champions:

> *Working in a bilingual environment brings us closer together.* (Charles Freedman, Bank of Canada)

> *In its most general sense, "respect" unquestionably means creating a work environment that offers the employee the possibility of being fully integrated. This integration cannot come about without the appropriate conditions to permit the employee to express himself or herself in the official language of his or her choice.* (Charles E. Brian Legris, Vice-President, Human Resources Division, Royal Canadian Mint)

> *Beyond the rights and obligations it confers on federal organizations, the* Official Languages Act *requires a commitment from each of us. This is the only way in which the objectives of the Act can be achieved. The objectives of the Act are never achieved once and for all; we must always and again continue to work wholeheartedly to achieve them.* (Manon Brassard, Director General, Immigration and Refugee Board)

> *The meetings of champions are very effective. They represent a unique forum in which one can exchange viewpoints, discuss best practices and, even better, find something inspirational.* (Laurie Jones, Director of Communications and Public Affairs, Canada Deposit Insurance Corporation)

Airport authority committee (privatized agencies)

This committee consists of the official languages co-ordinators of airport authorities at airports where there is a significant demand for service to the public in both official languages (the country's main airports). It meets once a year, and its main objective is to discuss delivery of service to the travelling public that must be provided in both official languages.

Here is a statement by the President and Chief Executive Officer of the Greater Toronto Airports Authority, Louis A. Turpen:

The Greater Toronto Airports Authority is committed to offering our users a superior level of customer service, which includes the availability of staff to assist persons in their official language of choice.

Standing Joint Committee on Official Languages

This parliamentary committee of members of Parliament (House of Commons) and senators (Senate) is responsible for monitoring application of the *Act* and of the regulations and instructions issued pursuant to the *Act*, and for reviewing the reports to Parliament by the Commissioner of Official Languages, the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage. Besides these, other witnesses, such as senior officials and community representatives, are also invited to appear.

The President of the Treasury Board appeared before the committee on March 21, 2000. She pointed out that the Treasury Board plays a key role in implementing the *Act*, and explained the importance of official languages in government transformations. On this occasion the President presented the brochure entitled *Full Sail Ahead*, which describes the management tools produced and stresses the spirit of renewal pervading the Program.

The committee asked the Secretariat's Assistant Secretary for Official Languages to appear on March 28, 2000. The Assistant Secretary gave the committee data on the linguistic profiles of executives (EX) and described their role with respect to language of work in regions designated as bilingual.

Reaffirmation of linguistic duality and La Francophonie

Canada is recognized as a leader for the quality and vitality of its two official languages. Our linguistic duality promotes Canadian unity and characterizes Canadian identity. The federal government has reiterated its commitment to linguistic duality a number of times and in various ways, whether through statements by the Prime Minister of Canada, the Right Honourable Jean Chrétien, or by federal initiatives proposed with a view to enhancing the profile of Canadian *Francophonie* outside Quebec.

One million Francophones live in Canadian provinces and territories outside Quebec. Although they are confronted by the omnipresent American culture and the rapid development of new technologies, they continue to make a significant linguistic, cultural, social and economic contribution, which constitutes an integral part of our country's distinct character.

The provincial and territorial ministers responsible for Francophone affairs had the idea of proclaiming a Year of *La Francophonie* in Canada (March 1999 to March 2000) to mark the contribution and the vitality of these communities. Each year on March 20th, the *Journée internationale de la Francophonie* celebrates the contribution of

Francophones to the development of a country proud of its linguistic duality, whose success is more than ever based on dialogue and openness across the country.

Activities in which the Secretariat participated as part of the Year of La Francophonie in Canada

Les Rendez-vous de la Francophonie (March 13–24, 2000)

The Hon. Lucienne Robillard, President of the Treasury Board

In March 2000, the *Rendez-vous de la Francophonie* and the closing ceremonies for the Year of *La Francophonie* in Canada highlighted the government's commitment to linguistic duality.

The President of the Treasury Board invited Francophiles and Francophones from federal institutions in the National Capital Region to kick off the *Rendez-vous de la Francophonie*. The event took place on Monday, March 13, 2000, under the heading "*La Francophonie en personne*," with over 500 guests at the National Arts Centre in Ottawa.

Organized by the Secretariat in partnership with Canadian Heritage and other institutions, this event was held to support and highlight all activities and celebrations over the last days of the Year of *La Francophonie* in Canada across the country.

> *Prominent guests helped make the official launch of this event a success. They included Guy Provost, an actor from Hull who has made his mark in Canada and abroad; Robert Dickson, a Franco-Ontarian poet from Sudbury; and His Excellency René Fidèle Rajaonah, Ambassador of the Republic of Madagascar and dean of ambassadors from French-speaking countries to Canada. On this occasion the Minister of Canadian Heritage also awarded the three prizes in the poetry competition for federal public servants.*
>
> *Canada's linguistic duality is part of the Canadian identity – and the Canadian soul. Our desire to preserve and promote this duality reflects a willingness to respect the past and each other. It is an acknowledgement that Canada is not a monolithic society that speaks with one voice – and never has been. After all, we live in a diverse country, and this diversity of experience has helped to foster a sense of openness and tolerance that has become part of our quality of life, just as important as our democratic institutions, social programs and the health of our economy.* (The President of the Treasury Board, the Honourable Lucienne Robillard, March 13, 2000)

Forum Initiatives 1999 (August 27–30, 1999)

The Secretariat co-ordinated the participation of Language Training Canada and the Translation Bureau in the Forum Initiatives 1999, an event approved as part of the activities surrounding the Eighth Francophone Summit. This initiative made it possible to enhance the image of Canadian *Francophonie* in the areas of information and communication technologies.

As mentioned above, the Secretariat also held meetings of the advisory committees of departments and Crown corporations in Moncton, New Brunswick, in September and October 1999.

Achievements reflecting the government's commitment to section 41, Part VII of the Act

Under the 1997 Memorandum of Understanding between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage (which must be renegotiated in 200001), the Treasury Board was given a supporting role to Canadian Heritage. That department is responsible for co-ordinating implementation of the government's commitment to the development of the communities (Part VII of the *Act*, especially sections 41 and 42).

The Secretariat's role mainly involves taking action internally (Public Service), and the role of Canadian Heritage involves taking action externally (community organizations and others). The Secretariat's 1998–2001 action plan demonstrates that commitment.

In section 41 of the *Act*, the Government of Canada commits itself to "enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting their development, as well as fostering full recognition and use of both English and French in Canadian society." Active and complementary participation, especially by each of the central agencies, is of course essential to achieving the expected results.

Results of 19992000 action plan

Since it was designated in 1994 as one of the 28 key institutions for implementation of section 41, the Secretariat and its partners have together proposed a large number of concrete measures to enhance the vitality of the communities. Here are summaries of the measures taken:

- Addresses by the President of the Treasury Board in which she expressed the government's renewed intention to support the communities. A number of meetings

between the President of the Treasury Board and minority community representatives were held in 19992000, both in Ottawa and in the regions.

- Invitation to the institutions and the associations of communities to suggest innovative ways for the federal government to reach and serve its clients better.

- Establishment of "single windows" for services in two Francophone communities in Manitoba (Notre-Dame-de-Lourdes and Saint-Boniface). Other "single window" projects in place in minority communities are now being studied in Quebec and Saskatchewan, as is a national project submitted by the government of Prince Edward Island, the virtual interactive forum.

- Agreement with Public Works and Government Services Canada to highlight the availability of bilingual federal services in local telephone directories.

- Meetings held in the regions to learn more about the needs of the communities and the various stakeholders, in particular federal institutions and the federal regional councils. Two meetings of departmental official languages champions in Prince Edward Island and in Manitoba, one meeting of Crown corporation champions in Manitoba, two meetings of the Departmental Advisory Committee on Official Languages in New Brunswick and in Manitoba, two meetings of the Crown Corporations Advisory Committee in Quebec and in New Brunswick, and one meeting of the Airport Authority Advisory Committee in British Columbia were held in the regions.

- Consultations with associations representing the communities as part of a project to develop a policy aimed at taking official languages requirements into account when large-scale government initiatives and programs are being developed, including service delivery and alternative programs.

- Raising awareness of the formation of official languages subcommittees under the federal regional councils, together with Canadian Heritage.

- Systematic inclusion of support for the communities in the process of analysing and following up on the annual reviews of official languages practices submitted by the institutions in June 1999.

- Activities to implement the Memorandum of Understanding between the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board concerning the application of section 41 of the *Act*. Also, in consultation with the associations representing the communities, the Secretariat has undertaken to review the existing Memorandum with a view to modernizing it.

- Revision of the performance indicators to stress the client satisfaction rate, particularly that of the communities with the implementation of the Official

Languages Program, in consultation with the main community associations. The satisfaction rate is measured by means of surveys.

- Publication of the brochure *Full Sail Ahead*, which recounts various initiatives that are aimed at preserving the wealth of our Canadian identity by keeping the communities vibrant and flourishing.

- A new tool for official languages champions – a guide entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making*, which is adapted to the specific needs of departments and Crown corporations, presents a list of strategic activities.

- Incorporation of responsibilities for "support for community development" in the activities of the Programs and Liaison Group of the Official Languages Division of the Treasury Board of Canada Secretariat with the communities.

- Support for the work of the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development. Economic and employability development groups co-ordinated by Human Resources Development Canada. Support also for the National Committee for Human Resources Development in the Anglophone Community of Quebec.

- Use of community media to disseminate information of interest to the Canadian public.

- Integration of the "support for community development dimension" in the training sessions of the Official Languages Program, particularly the Orientation to Official Languages course. In 1999–2000, more than 31 information sessions were given, providing over 484 participants with a greater awareness of Part VII, both in Ottawa and in the regions.

Conclusion

The Official Languages Program is now over 30 years old, so it is time to review its strategies and activities, and develop a renewed vision highlighting the contribution of the Canadian population, especially Francophones, from across the country.

A renewed vision must come from the highest levels of the government. It must be integrated into the political discourse and it must form a backdrop for the government's objectives and programs. Political will and strong leadership will promote communication of a vision in Canada of the coexistence of Anglophones and Francophones in the context of diversity.

Initiating a shift toward an even more open and urgent promotion of Canada's linguistic duality is part of this process. As the Prime Minister indicated in a recent document:

> *Canada's founders made the deliberate choice not to try to forge a single nation with one language but instead created a framework of accommodation among French, English, and Aboriginal peoples ...*
>
> *Canadians have learned that their two international languages and their diversity are a competitive advantage and a source of continuing creativity and innovation. Canadians are, by virtue of history and necessity, open to the world.* (The Canadian Way in the 21st Century, Key Initiatives, May 31, 2000)

English and French have shaped community life in Canada since it was founded. These two languages have served to form ties among our citizens and fashion our national identity. The Constitution states that they have equal status, rights and privileges in terms of their use in the institutions of Parliament and the Government of Canada.

During the past year the Government of Canada has made progress in achieving this equality in concrete terms, but it still has much more to do. Nothing genuine and lasting can be accomplished unless the official languages are fully integrated as a fundamental value in the federal administration, in all its relations with all stakeholders.

> *In the meantime, we must not presume that we can lessen our efforts. We must remain vigilant. Despite our progress, despite the identified deficiencies that we are in the process of correcting, one fact remains: if we want to conserve the shared wealth that is our linguistic duality, we cannot rest on our laurels. We must keep in mind that each of our actions and each governmental intervention should reflect our willingness to allow linguistic communities living in minority situations to flourish and remain healthy and strong so that Canada may remain the great country it is today.* (The

President of the Treasury Board, the Honourable Lucienne Robillard, to the Standing Joint Committee on Official Languages, Feb. 15, 2000)

During the 200001 fiscal year, staff responsible for auditing and monitoring functions, now reporting directly to the Office of the Assistant Secretary for Official Languages, Treasury Board of Canada Secretariat, will propose the tools necessary to evaluate better the performance of the institutions

Revision of the policies, including the development of new policies, to meet identified needs, and the review of the tools now in place will reaffirm the government's support of the Official Languages Program.

The strengthening of the networks, particularly the network of official languages champions, the advisory committees and the communities, will definitely continue to give new impetus to the implementation of the Official Languages Program.

Renewal of the Memorandum of Understanding between the Treasury Board and Canadian Heritage will continue to fulfil the government's commitment concerning section 41 of the *Act*.

That in Canada two major linguistic communities live side by side and help one another will always remain at the very core of our identity. This is a rich heritage that we must cherish and develop. In this respect, the Government of Canada's commitment to foster progress toward equality of status and use of English and French clearly illustrates the attitude of respect that must characterize relations among our citizens.

Statistical Appendix

This appendix contains a series of tables providing a quantitative overview of the situation in federal institutions.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of the section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region as of March 31, 2000
4. Bilingual positions in the Public Service: Linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service: Second-language level requirements
6. Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents
7. Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements
8. Internal services in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents
9. Internal services in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements
10. Supervision in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents
11. Supervision in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

Crown corporations, the Canadian Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the Official Languages Act

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP (civilian members) and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15A. Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces (Treasury Board is not the employer)

15B. Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP (Treasury Board is not the employer)

16. Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

Information sources

Most of the data in the tables are drawn from the Position and Classification Information System (PCIS), which contains data supplied by federal institutions for which the Treasury Board is the employer. These institutions include the departments and agencies listed in Schedule I, Part I, of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).

Data on institutions for which the Treasury Board is not the employer are drawn from the Official Languages Information System (OLIS II).

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year, which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table give details on sources, dates, and other items.

Interpretation and validity of data

Historical data are not necessarily comparable due to adjustments made over the years, for example, to take into account the creation, transformation, or elimination of some departments and agencies, or the changes made by the Public Service Commission of Canada to its language proficiency assessments. Furthermore, changes were made on several occasions to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to reflect better the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which it is not.

Technical notes and definitions

Data on the Public Service include a category called "incomplete records" to cover records for which some data are missing.

Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***English essential***: a position in which all the duties must be performed in English;
- ***French essential***: a position in which all the duties must be performed in French;
- ***either English or French essential ("either/or")***: a position in which all the duties can be performed in English or French; and
- ***bilingual***: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

"Positions" include those staffed for an indeterminate period or for a determinate period of three months or more based on data available as at March 31, 2000.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- Level A: minimum proficiency;
- Level B: intermediate proficiency; and
- Level C: superior proficiency.

The assessment is made of the following three skills: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this and related tables (5, 7, 9 and 11) are based on test results for oral interaction.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as at March 31, 2000

Figures for unilingual positions represent the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as "either/or," the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiencies rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions in the Public Service: Linguistic status of incumbents

Table 4 as well as tables 6, 8 and 10 deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. They meet the language requirements of their positions.

2. They are exempt from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may

   - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority;

   - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised.

3. They must meet the language requirements of their positions in accordance with the *Exclusion Order on Official Languages* under the *Public Service Employment Act* (PSEA), which allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Table 5

Bilingual positions in the Public Service: Second-language level requirements

As stated in the notes to Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The "other" category refers to positions either requiring the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

Table 6

Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Whereas Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for positions in which the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of second-language proficiency are indicated in the notes to Table 2.

Table 8

Internal services in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Table 8 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements

Table 9 shows the second-language level requirements for bilingual positions providing internal services. See the note to Table 8. The definitions of the levels of second-language proficiency are given in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Table 10 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the National Capital Region and regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*.

Table 11

Supervision in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for supervisory positions. It is further to tables 5, 7, and 9. Because a position, however, may be identified as bilingual for more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, and 15

Participation of Anglophones and Francophones

The terms "Anglophone" and "Francophone" refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (i.e., the official language in which they are generally most proficient).

Data on civilian employees are contained in the statistics on the Public Service, in tables 12 and 13.

The category "incomplete records" at the bottom of tables 12 and 13 represents employees whose region of work or occupational category was unknown.

The subtable 15A presents the data on the Canadian Forces more clearly. These data were previously included in the table on equitable participation in organizations for which the Treasury Board is not the employer.

The subtable 15B includes the data concerning the regular members of the RCMP. In the past, all data on the RCMP, for whom the Treasury Board is not the employer, were amalgamated in the same table. Some of these data were separated into a subtable in order to better illustrate the actual situation within the RCMP. Data on the civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP staff, see this institution's Annual Report.

These two subtables (15A and 15B) are associated with Table 15. They present a global portrait of equitable participation in the organizations for which the Treasury Board is not the employer.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the* Official Languages *Act

Tables 12 to 15B cover the Public Service or Crown corporations, privatized organizations, organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Canadian Forces. Table 16 shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act* (i.e., federal institutions and all the other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities).

Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

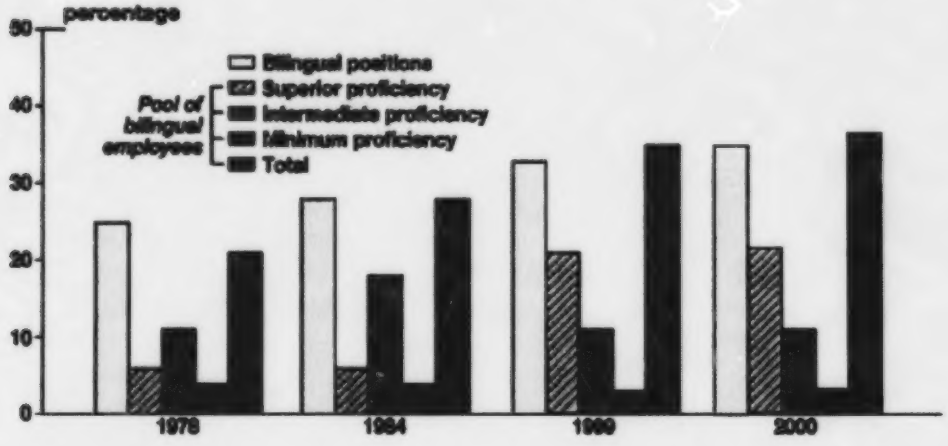
Year	Bilingual	English essential	French essential	English or French essential	Incomplete records	Total
1974	21%	60%	10%	9%	0%	
	38,164	110,117	18,533	15,975	0	182,789
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942

1999	33% 59,559	55% 100,059	6% 12,068	4% 7,446	2% 3,112	182,244
2000	35% 50,535	53 75,552	6% 8,355	5% 7,132	1% 1,478	143,052

Data from the Position and Classification Information System (PCIS) and the Official Languages Information System (OLIS)

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service



PCIS and OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as at March 31, 2000

Region	Bilingual positions	Unilingual positions	Incomplete records	Total
Western provinces and Northern Canada	5% 1,452	94% 30,062	1% 486	32,000

Ontario	12%	87%	1%	
(excluding NCR)	2,351	17,427	117	19,895
National Region	62%	37%	1%	
Capital	33,185	20,032	474	53,691
Quebec	53%	45%	2%	
(excluding NCR)	10,055	8,406	350	18,811
New Brunswick	44%	56%	0%	
	2,305	2,895	7	5,207
Other Atlantic	9%	90%	1%	
provinces	1,181	11,209	44	12,434
Outside Canada	81%	19%	0%	
(linguistic capacity)	822	192	0	1,014
Region not specified	0%	0%	0%	
	0	0	0	0

PCIS and OLIS data

Table 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	36,446	14,462	1,392	0	52,300
1984	86%	10%	4%	0%	
	54,266	6,050	2,847	0	63,163
1999	85%	9%	1%	5%	
	50,716	5,241	839	2,763	59,559
2000	83%	10%	2%	5%	
	41,832	5,030	968	2,705	50,535

PCIS and OLIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
1999	22%	73%	2%	3%	
	13,393	43,187	1,229	1,750	59,559
2000	25%	69%	2%	4%	
	12,836	34,677	1,085	1,937	50,535

PCIS and OLIS data

Table 6

Service to the public in the Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
1999	84%	10%	1%	5%	
	31,665	3,661	548	1,758	37,632
2000	82%	11%	2%	5%	
	26,766	3,429	690	1,631	32,516

PCIS and OLIS data

Table 7

Service to the public in the Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
1999	26%	71%	2%	1%	
	9,689	26,879	716	348	37,632
2000	28%	69%	2%	1%	
	9,088	22,421	587	420	32,516

PCIS and OLIS data

Table 8

Internal services in the Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
1999	86%	8%	1%	5%	
	16,017	1,519	221	928	18,685
2000	84%	9%	1%	6%	
	14,827	1,580	267	1,041	17,715

PCIS and OLIS data

Table 9

Internal services in the Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
1999	19%	71%	3%	7%	
	3,628	13,229	493	1,335	18,685
2000	21%	68%	3%	8%	
	3,657	12,115	482	1,461	17,715

PCIS and OLIS data

Table 10

Supervision in the Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,922	2,763	1,021	0	18,706
1999	83%	8%	4%	5%	
	10,195	1,056	443	624	12,318
2000	81%	9%	5%	5%	
	9,326	1,095	537	574	11,532

PCIS and OLIS data

Table 11

Supervision in the Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
1999	37%	62%	1%	0%	
	4,602	7,567	97	52	12,318
2000	42%	56%	1%	1%	
	4,854	6,514	89	75	11,532

PCIS and OLIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

	1978		1990		1999		2000	
Region	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada	75%	25%	72%	28%	70%	30%	69%	31%
Total	211,885		210,667		182,244		143,052	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		49,228		42,044		32,000	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	94%	6%	93%	7%
Total	34,524		33,810		29,931		19,895	

National Capital Region	68%	32%	62%	38%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		69,127		61,928		53,691	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	6%	94%	7%	93%
Total	29,922		29,446		25,313		18,811	
New Brunswick	84%	16%	70%	30%	62%	38%	62%	38%
Total	6,763		7,189		5,725		5,207	
Other Atlantic provinces	98%	2%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Total	19,212		20,439		15,758		12,434	
Outside Canada	76%	24%	73%	27%	71%	29%	71%	29%
Total	1,729		1,428		1,171		1,014	
Incomplete records	0%	0%	0%	0%	97%	3%	0%	0%
Total	0		0		374		0	

PCIS and OLIS data

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

	1978	1990	1999	2000
Canada				
Anglophones	75%	72%	70%	69%
Francophones	25%	28%	30%	31%
Total	211,885	210,667	182,244	143,052

Management				
Anglophones	82%	78%	73%	73%
Francophones	18%	22%	27%	27%
Total	1,119	4,131	3,131	3,106
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	77%	75%	75%
Francophones	19%	23%	25%	25%
Total	22,633	22,766	22,702	17,626
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	70%	68%	64%
Francophones	26%	30%	32%	36%
Total	47,710	57,925	71,467	52,315
Technical				
Anglophones	82%	79%	75%	75%
Francophones	18%	21%	25%	25%
Total	25,595	25,951	15,725	15,027
Administrative Support				
Anglophones	70%	66%	64%	66%
Francophones	30%	34%	36%	34%
Total	65,931	63,612	46,968	34,311
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
	48,897	36,282	22,251	20,667

Incomplete records				
Anglophones	0%0%	0%	0%	0%
Francophones	0%	0%	0%	0%
Total	0	0	0	0

PCIS and OLIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	1994	1998	1999
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	2%
Total	270,329	232,337	221,729	268,948
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	89%	94%
Francophones	6%	6%	6%	5%
Unknown	3%	3%	5%	1%
Total	76,526	67,934	67,046	79,284
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	85%	91%
Francophones	8%	8%	8%	7%
Unknown	2%	2%	7%	2%
Total	63,786	56,611	56,512	69,054
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	65%	66%

Francophones	34%	37%	34%	34%
Unknown	0%	0%	1%	0%
Total	30,984	27,489	24,773	35,977
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	13%	15%
Francophones	83%	80%	79%	82%
Unknown	2%	2%	8%	3%
Total	50,255	45,641	42,726	50,691
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	73%	73%
Francophones	23%	24%	25%	26%
Unknown	2%	2%	2%	1%
Total	10,857	8,320	7,917	8,907
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	90%	90%
Francophones	9%	10%	9%	9%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	20,442	23,951
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	80%	77%
Francophones	28%	23%	20%	22%
Unknown	0%	0%	0%	1%
Total	8,292	1,715	2,313	1,084

OLIS II data

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	1994	1998	1999
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	2%
Total	270,329**	232,337	221,729	268,948
Management				
Anglophones	72%	72%	70%	74%
Francophones	26%	27%	26%	25%
Unknown	2%	1%	4%	1%
Total	7,209	16,270	6,490	7,095
Professionals				
Anglophones	73%	72%	71%	74%
Francophones	27%	28%	27%	26%
Unknown	0%	0%	2%	0%
Total	11,602	11,444	15,150	20,432
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	72%	75%
Francophones	29%	27%	24%	24%
Unknown	1%	1%	4%	1%
Total	17,645	15,164	21,099	47,387
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	68%	69%
Francophones	30%	26%	28%	30%

Unknown	2%	0%	4%	1%
Total	23,841	67,821	24,289	34,561
Operational				
Anglophones	72%	72%	69%	74%
Francophones	23%	22%	21%	22%
Unknown	5%	6%	10%	4%
Total	92,492	50,775	95,043	87,133

OLIS II data

* These totals take into account the data from tables 15A and 15B.

** This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for which the occupational category was not available.

Table 15A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces
(Treasury Board is not the employer)

	1994	1998	1999
Generals			
Anglophones	76%	78%	77%
Francophones	24%	22%	23%
Unknown	0%	0%	0%
Total	96	68	75
Officers			
Anglophones	76%	76%	75%
Francophones	24%	24%	25%
Unknown	0%	0%	0%
Total	16,051	12,973	12,938
Other Ranks			
Anglophones	71%	71%	71%

Francophones	29%	29%	29%
Unknown	0%	0%	0%
Total	54,716	46,617	45,152

OLIS II data

Table 15B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP (Treasury Board is not the employer)

	1994*	1998*	1999
Officers			
Anglophones			82%
Francophones			18%
Unknown			0%
Total			395
Non-commissioned officers			
Anglophones			83%
Francophones			17%
Unknown			0%
Total			4,782
Constables			
Anglophones			80%
Francophones			20%
Unknown			0%
Total			8,744

OLIS II data

* See the explanatory notes to Table 15B in the Statistical Appendix.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the Official Language Act

	1991	1995	1999	2000
Anglophones	72%	72%	70%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	3%	1%
Total	483,739	439,067	403,973	412,000

PCIS and OLIS II data

1 For the sake of simplicity, the term "communities" is used in this report to mean "official language minority communities."

2 The broader mandate of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages and its integrated leadership were commended by Senator Jean-Maurice Simard, author of the report *Bridging the Gap: From Oblivion to the Rule of Law*, which was submitted to the Senate in fall 1999. When he appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages in spring 2000, the Senator stated: "A new consensus, more respectful of the rule of law, seems to be emerging as regards Canada's linguistic duality. I am delighted by the sense of responsibility and leadership that seems to be emerging from the activities of the Committee of Deputy Ministers of Official Languages."

3 The "review year" referred to in this report is 1999–2000.

4 During the review year, Senator Jean-Maurice Simard tabled in the Senate of Canada a report entitled *Bridging the Gap: From Oblivion to the Rule of Law*, dealing with the development and vitality of the Francophone and Acadian communities. In it, Senator Simard recommended, among other things:

- the establishment of a secretariat for the development of Francophone and Acadian communities within the Privy Council Office;
- the adoption of a comprehensive federal government program involving the provincial and territorial governments to support and sustain the development of the communities; and
- the completion of the institutional infrastructure of the Francophone and Acadian communities.

5 This requirement applies to institutions for which the Treasury Board is the employer. Level C (superior) is required for reading and oral interaction. Level B (intermediate) is required for writing.

6 The bilingual regions for language-of-work purposes include the National Capital Region, New Brunswick, parts of northern and eastern Ontario, the Montreal region, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Rapport annuel sur les langues officielles
1999-2000

Rapport annuel sur les langues officielles

(Also published in English as *Annual Report on Official Languages)*

Président du Sénat 3

Président de la Chambre des communes 4

Sommaire 5

Introduction 6

Tableau synoptique des réalisations 8

Chapitre 1 Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles 11

Rôles et responsabilités du Conseil du Trésor 11
Indicateurs de rendement axés sur des résultats 12
Mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles 12
Transformations gouvernementales et langues officielles 13
Modernisation de la prestation des services 15
Démarche axée sur le citoyen 16
L'initiative Gouvernement en direct 16
Guichet unique : réunir les gens et la technologie 17
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes 18

Chapitre 2 La situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi 19

Vue d'ensemble 19
Service au public 20
Langue de travail 23
Participation équitable 26

Chapitre 3 Activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 27

Prospective 27
Fonctions de la Division des langues officielles 29
Consolidation du Programme des langues officielles 30

Vérification et surveillance 32

Vérifications – service au public 32
Vérifications – langue de travail 36
Surveillance – examen des bilans annuels 37
Information et formation 38
Cours, ateliers et séances sur les langues officielles 38
Modifications aux pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada 39
Publicité et autres initiatives 40
Site Web sur les langues officielles 42
Accroissement des contenus en français sur Internet 43
Appui, mécanismes de concertation et collaboration – outils de gestion 45
Sensibilisation des institutions assujetties à la Loi – les comités consultatifs 46
Comité interministériel de concertation des intervenants en langues officielles 47
Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles 48
Réaffirmation de la dualité linguistique et la Francophonie 52
Réalisations marquant l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la Loi, partie VII 55
Résultats 1999-2000 du plan d'action 55
Conclusion 57
Annexe statistique 59
Liste des tableaux 59
Sources des données 60
Interprétation et validité des données 61
Notes et définitions techniques 61
Tableaux 61

Message de la présidente

J'ai le plaisir de présenter ce douzième rapport annuel sur l'exécution du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le rapport, qui comprend le suivi à mes engagements de l'exercice précédent, réaffirme l'importance des grands objectifs du Programme et esquisse les points sur lesquels il faudra se pencher.

Au tout début de mon mandat comme présidente du Conseil du Trésor, j'ai opté pour un leadership affirmé et une démarche proactive. J'ai jeté un regard critique sur certains comportements de l'État et tenté de susciter une réflexion sur la place du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada. À cet égard, j'ai aussi réfléchi sur l'importance d'un changement de culture organisationnelle et de comportement au sein de la fonction publique. Le Canada doit avoir une fonction publique à l'image de sa dualité linguistique : moderne, rassembleuse et tournée résolument vers l'avenir.

À l'automne 1999, dans le discours du Trône, le gouvernement s'est donné comme objectif ambitieux de devenir un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet, de sorte qu'en 2004, le Canada sera connu dans le monde entier comme le pays où le gouvernement est le plus branché avec ses citoyens. Les deux langues officielles feront partie de cet important volet technologique. Ainsi, les Canadiens et les Canadiennes auront accès en direct à l'information et aux services du gouvernement du Canada, à l'endroit et au moment qui leur conviennent. Ils participeront à l'économie du savoir dans la langue officielle de leur choix.

Dans l'esprit de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur à l'échelle de l'administration fédérale, je m'engage à ce que le Conseil du Trésor et son Secrétariat aident l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* à améliorer leurs services afin de donner aux citoyens canadiens le service auquel ils ont droit. Il nous faut continuer de travailler en partenariat avec les autres ordres de gouvernement et les autres secteurs de la société, se partageant ainsi les responsabilités, pour donner un bon service à la population canadienne dans la langue de son choix. C'est une simple question de respect.

En matière de dualité linguistique, l'administration fédérale doit devenir le porte-étendard d'une nouvelle culture reconnaissant le français et l'anglais à part égale dans la société canadienne. À titre de présidente du Conseil du Trésor, je souscris à cette vision. L'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera une priorité du gouvernement canadien qui devra utiliser tous ses pouvoirs pour faire respecter leurs droits linguistiques.

Bien que la partie ne soit pas toujours facile, les réalisations contenues dans le présent rapport démontrent que nous sommes dans la bonne voie, même s'il reste beaucoup à faire. Nous allons relever le défi avec vigueur et persévérance. Je vous invite à lire ce douzième rapport et à me transmettre vos commentaires.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Président du Sénat

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1999-2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Mars 2001

Président de la Chambre des communes

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1999-2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Mars 2001

Sommaire

Le **Tableau synoptique des réalisations** à la fin de l'**Introduction** donne un aperçu des progrès accomplis relativement au Programme des langues officielles.

Le **Chapitre 1** décrit l'orientation et la coordination générales du Programme des langues officielles. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a, avec ses partenaires, donné suite aux rapports Fontaine et Savoie en favorisant un leadership plus intégré et une reddition de comptes plus efficace. La modernisation des services, grâce aux progrès technologiques (initiative Gouvernement en direct, guichet unique et autres), permettra au gouvernement non seulement de mieux respecter les choix linguistiques des citoyens, mais aussi d'améliorer l'accès des communautés de langue officielle en situation minoritaire à ces services.

Le **Chapitre 2** examine la situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le Secrétariat a assuré un suivi aux études spéciales des bureaux et points de service fédéraux qu'a menées le Commissariat aux langues officielles. La section sur la langue de travail fait état de la mise en œuvre de la politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction. La section sur la participation équitable souligne les efforts soutenus pour améliorer la participation des anglophones au Québec.

Le **Chapitre 3** présente les résultats des vérifications et des activités de surveillance du Secrétariat. L'examen des bilans annuels préparés par les institutions confirme que celles-ci commencent à davantage prendre conscience de leurs obligations linguistiques, notamment en ce qui concerne le service au public. Toutefois une amélioration des mécanismes de vérification et d'évaluation internes s'impose, en particulier en ce qui a trait au service au public et aux aspects dynamiques de la langue de travail. Ce chapitre énumère aussi les initiatives du Secrétariat en matière d'information, de formation et de sensibilisation à la dualité linguistique ainsi qu'aux mécanismes de concertation et de collaboration, notamment les champions des langues officielles. Enfin, il présente les réalisations du Secrétariat relativement à la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi*.

La **Conclusion** rappelle l'engagement de la présidente à intégrer pleinement le respect de nos deux langues officielles comme une valeur fondamentale au sein de l'administration fédérale. Il reste encore beaucoup à faire puisqu'un changement de culture organisationnelle et de comportement est nécessaire.

Introduction

Ce douzième rapport annuel, qui porte sur la période du 1er avril 1999 au 31 mars 2000, souligne l'engagement de la présidente du Conseil du Trésor à s'assurer que les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) s'acquittent de leurs obligations linguistiques.

La dualité linguistique est fondamentale pour l'unité de notre pays. Elle est importante aussi à cause des avantages pratiques, notamment commerciaux, qu'elle procure à nos citoyens. Dans le monde, plus de 125 millions de personnes parlent le français et quelque 460 millions l'anglais. Le Canada, comme pays bilingue, est donc dans une situation avantageuse dans la nouvelle économie du savoir.

La dernière décennie a été le témoin de changements profonds dans l'administration publique. Le Programme des langues officielles a été passablement affaibli par suite des phases I et II de l'Examen des programmes. Il fallait préparer l'avenir dans un monde en mutation, poussé par la mondialisation, l'évolution des nouvelles technologies et la transformation des marchés du travail. La restructuration du gouvernement et les nouveaux modes de prestation des services ont présenté de nouveaux défis, notamment pour les communautés francophones et anglophone vivant en situation minoritaire[1].

À cette fin, le gouvernement du Canada a mis en œuvre de nombreuses initiatives qui témoignent de sa volonté de promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. D'importants gains ont été réalisés, entre autres, une augmentation des fonds destinés à l'épanouissement des communautés et la création de partenariats et de réseaux de communication plus efficaces.

Les rapports Fontaine (*Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*) et Savoie (*Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*) ont fait partie des premiers jalons d'un engagement renouvelé visant à trouver avec les gouvernements provinciaux et les secteurs privé et communautaire, de nouvelles façons de favoriser l'épanouissement des communautés. La majorité des recommandations formulées dans ces études sont mises en œuvre.

Par ailleurs, pour donner suite à la volonté du gouvernement fédéral, le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, qui assure un leadership intégré au sein des institutions clés en matière de langues officielles, s'est vu confier un mandat élargi en 1999-2000. Dans ce contexte, il a donné un nouvel élan à la mise en œuvre de la *Loi*, notamment en bonifiant le projet de loi sur la transformation du transport aérien. Il a en outre adopté les priorités stratégiques suivantes :

- Promouvoir une vision renouvelée.

- Favoriser une fonction publique véritablement bilingue et respectueuse des droits linguistiques des employés, qui leur permet de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans les régions bilingues.

- Accroître les contenus en français sur Internet (un élément central de développement de la société du savoir), et devenir ainsi un chef de file dans ce domaine.

- Faciliter l'accès aux services de santé aux communautés dans la langue de leur choix. En avril 2000, le ministre de la Santé a annoncé la création d'un comité consultatif sur les communautés minoritaires francophones qui vise notamment à mieux respecter les obligations découlant de l'article 41 (partie VII de la Loi)2.

La mise en œuvre du Programme des langues officielles exige de la vigilance et des efforts constants afin d'intégrer pleinement la dualité linguistique comme valeur organisationnelle fondamentale et faire de la fonction publique du Canada un milieu de travail de choix.

Si nous voulons conserver cette richesse collective que constitue notre dualité linguistique, nous devons redoubler nos efforts. Nous devons garder à l'esprit que chacun de nos gestes, chacune de nos interventions gouvernementales doit refléter notre volonté de permettre aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de s'épanouir. Nous devons maintenir et perfectionner un régime linguistique qui soit équitable et garant de l'avenir.

Tableau synoptique des réalisations

Le tableau synoptique qui suit donne un aperçu des réalisations en regard des grands objectifs des politiques sur les langues officielles du gouvernement du Canada. Les numéros de pages renvoient aux principales mentions de ces activités.

Tableau synoptique	
Le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	**Progrès accomplis :**
un **leadership** intégré et un discours renouvelé en matière de langues officielles	• un mandat élargi du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles (p. 1-2) • la mise en œuvre de la majorité des recommandations du rapport Fontaine et de trois des cinq recommandations du rapport Savoie (p. 7-9) • la publication de *Le vent dans les voiles* (p. 9) • le guide Les langues officielles au cœur des décisions (p. 38) • un renforcement du réseau des langues officielles (p. 42-45) • les conseils régionaux des hauts fonctionnaires et les sous - comités de langues officielles (p. 45-47) • un réseau de champions (p. 47-49) • l'Année de la Francophonie canadienne (p. 51-53)
une offre active de **services bilingues** de qualité par un gouvernement bien branché	• une démarche axée sur le citoyen (p. 11) • l'initiative Gouvernement en direct (p. 11-12) • un guichet unique (p. 12-13) • l'évaluation du service au public (p. 16-19) • le suivi aux vérifications des points de service par le Commissariat aux langues officielles (p. 19) • la vérification des Centres de services aux entreprises du Canada (p. 29-30) • la vérification de Parcs Canada (p. 30-31) • la vérification des franchisés de Postes Canada (p. 31) • l'examen – langues officielles – subventions et contributions (p. 31-32)

	• l'examen des rapports de vérifications internes (p. 33-34) • les pages bleues des annuaires (p. 37) • l'accroissement du contenu français sur Internet (p. 40-42)
une utilisation plus équitable des deux langues officielles comme **langue de travail**	• l'évaluation de la langue de travail (p. 19-23) • la vérification de la langue de communication au Québec et dans la région de la capitale nationale – sauf le secteur québécois de la RCN (p. 33)
une **participation équitable** des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales	• l'évaluation de la participation équitable (p. 22-24)
une prise en compte des exigences en matière de langues officielles au moment de l'élaboration d'initiatives et de **programmes gouvernementaux d'envergure**, dont la prestation de services de rechange	• la mise en œuvre de la majorité des recommandations du rapport Fontaine (p. 7-8)
un appui au **développement** des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada	• la mise en œuvre du protocole d'entente avec Patrimoine canadien (p. 53) • les résultats 1999-2000 du plan d'action (article 41 de la Loi) (p. 53-55)
un **contrôle et une**	• les indicateurs de rendement (p. 6)

reddition de comptes efficaces	• un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada (p. 13) • l'examen des bilans des institutions (p. 34-35) • des vérifications et exercices de mesure de la satisfaction linguistique (voir aussi dans le présent tableau, sous services bilingues, langue de travail et participation équitable) • une campagne de sensibilisation qui comprend un programme d'information et de formation (p. 35-36) • un recueil de pratiques exemplaires, des études de cas mises en œuvre dans 26 ministères et sociétés d'État (p. 38) • des comparutions devant le Comité mixte permanent des langues officielles (p. 50)

Chapitre 1
Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles

Rôles et responsabilités du Conseil du Trésor

L'obligation d'assurer le respect du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada incombe à une grande équipe au sein du gouvernement du Canada. Chaque institution a sa part de responsabilités en ce qui a trait au service au public, à la langue de travail, à la participation équitable et à l'appui au développement des communautés. Le gouvernement du Canada dans son ensemble s'active à promouvoir notre patrimoine linguistique et à permettre à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes d'en profiter.

En vertu de la partie VIII de la *Loi*, le Conseil du Trésor est l'organisme responsable de l'orientation et de la coordination générales des politiques et programmes fédéraux d'application en ce qui a trait :

- au droit du public de communiquer avec les institutions et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix là où les circonstances sont prescrites par la *Loi* ou son règlement d'application (partie IV de la *Loi*);
- au droit des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues (partie V de la *Loi*);
- à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et anglaise afin qu'ils aient des chances égales d'emploi et d'avancement (partie VI de la *Loi*).

Entre autres responsabilités importantes, le Conseil du Trésor doit :

- émettre des politiques et des directives visant le service au public, la langue de travail et la participation équitable (parties IV, V et VI de la *Loi*);
- surveiller et vérifier la mise en œuvre par les institutions fédérales des principes, instructions et règlements en matière de langues officielles;
- évaluer l'efficacité des programmes et politiques en matière de langues officielles;
- informer le public et le personnel des institutions fédérales des principes et programmes d'application de la *Loi*.

La *Loi* exige en outre que le président du Conseil du Trésor dépose au Parlement un rapport annuel sur l'exécution du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales visées par sa mission.

Indicateurs de rendement axés sur des résultats

Depuis plusieurs années, les progrès accomplis par les institutions sont mesurés par des indicateurs de rendement. Ceux-ci permettent de connaître comment les institutions s'acquittent de leurs obligations aux termes de la *Loi*.

Par contre, ces indicateurs étaient fondés sur des capacités plutôt que sur des résultats. Les normes ont été révisées d'abord au moyen d'une grille d'analyse diagnostique que les institutions utilisaient dans la préparation de leur bilan annuel en matière de langues officielles. Une deuxième révision des indicateurs en 1999-2000 a permis de les orienter davantage vers l'atteinte de résultats concrets. Dans la nouvelle série d'indicateurs, l'accent a été mis davantage sur la satisfaction de la clientèle et le rôle de coordination du Conseil du Trésor en regard de résultats observables.

Mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles

La démarche canadienne en matière de législation sur les langues officielles s'appuie sur le principe du bilinguisme institutionnel par opposition au bilinguisme individuel. Les dispositions de la *Loi* énoncent les droits fondamentaux du public et les obligations des institutions. Les politiques qui découlent de ces dispositions assurent le respect de ces droits et obligations. Le cadre de responsabilisation pour la gestion du Programme correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la *Loi*.

En respectant ces obligations, le gouvernement fédéral veille, à l'intérieur de paramètres donnés, au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes à recevoir des services des institutions fédérales, à travailler au sein de celles-ci dans la langue officielle de leur choix et à leur permettre d'avoir des chances égales d'emploi et d'avancement.

Transformations gouvernementales et langues officielles

Au cours des dernières années, le gouvernement fédéral a connu des changements fondamentaux dans la prestation de ses services, lesquels ont porté atteinte aux droits linguistiques. Les transformations gouvernementales façonnent la réalité quotidienne des Canadiens et des Canadiennes. Qu'on parle de privatisations, de transferts ou de retraits de responsabilités fédérales, de dévolutions ou de réorganisations, ce sont des points de service qui sont rationalisés, déplacés ou transformés et des fonctionnaires qui passent à un autre ordre de gouvernement ou au secteur privé. Parmi les organismes fédéraux « transformés » au cours de l'exercice visé3, mentionnons l'Agence des douanes et du revenu du Canada (anciennement Revenu Canada), Parcs Canada et les administrations portuaires.

En mars 1998, une étude spéciale du Commissariat aux langues officielles soulignait l'effet de ces transformations sur la prestation des services au public ainsi que sur l'épanouissement des communautés. En avril 1998, au lendemain du dépôt de cette étude, le président du Conseil du Trésor, l'honorable Marcel Massé, créait un groupe de travail externe. Présidé par M. Yvon Fontaine, ce groupe avait pour mandat « d'effectuer une analyse, au plan des langues officielles, des transformations gouvernementales et de proposer toute mesure d'amélioration voulue ». Le groupe de travail remettait son rapport en janvier 1999.

Également en 1998, Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Bureau du Conseil privé – après consultation auprès de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada – embauchaient un expert-conseil, M. Donald Savoie, pour promouvoir auprès de certaines institutions clés la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Cette partie porte sur l'épanouissement des communautés. M. Savoie a remis son étude en novembre 1998.

Les rapports Fontaine et Savoie faisaient état des inquiétudes des communautés face aux changements profonds qu'a subis la fonction publique fédérale au cours des dernières années, et des répercussions de ces changements sur leur développement et sur la prestation des services dans leur langue4.

Au 31 mars 2000, la majorité des recommandations du rapport Fontaine avaient déjà été appliquées. L'intégration des langues officielles dans la *Politique sur les différents modes de prestation de services* complétera la mise en œuvre des dernières recommandations. La politique exigera notamment que les institutions effectuent une analyse des répercussions de la diversification des modes de prestation de services en matière de langues officielles pour les communautés. Les institutions sont tenues également de mener auprès d'elles des consultations. Ces principes directeurs, qui pourront être intégrés aux mécanismes de reddition de comptes en usage dans les institutions, permettront d'assurer que l'on tient compte des responsabilités en matière de langues officielles au tout début du processus de transformations gouvernementales.

La Division des langues officielles prépare un guide à l'intention des organismes visant à mieux évaluer les répercussions des changements proposés sur les communautés.

Trois des cinq recommandations du rapport Savoie ont été mises en œuvre. La nomination d'un ministre d'État chargé de promouvoir les intérêts des communautés relève du Premier ministre. Toutefois, la création du poste de coordonnateur des langues officielles au sein du Bureau du Conseil privé répond en partie à cette recommandation dans le cadre de l'exercice d'un leadership intégré. Pour ce qui est de la recommandation de sensibiliser la direction à sa responsabilité à l'égard de l'article 41 de la *Loi*, des pourparlers ont lieu avec le Centre canadien de gestion pour inclure un volet à ce sujet dans les cours à l'intention des gestionnaires.

Le Secrétariat a invité les ministères et les associations communautaires à l'informer de moyens novateurs qui permettraient au gouvernement fédéral de mieux joindre et servir sa clientèle. Les projets pilotes suivants sont des exemples vivants d'un partenariat efficace entre les gouvernements fédéral et provinciaux et les communautés.

La Commissaire aux langues officielles a accueilli favorablement ces engagements.

Exemples de réalisations

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada a adopté une orientation stratégique visant à doter les communautés francophones de l'Ouest des outils et des mécanismes qui leur permettront de prendre en main leur développement économique. Les quatre axes principaux de cette stratégie sont : la présence d'un organisme francophone de développement économique dans chacune des provinces de l'Ouest; l'accès au capital; le développement du secteur touristique; la mise en valeur de l'entreprenariat.

Par ailleurs, Développement des ressources humaines Canada, dans le *Rapport de contrôle et d'évaluation de 1999 sur l'assurance-emploi*, a examiné l'utilisation des langues officielles dans le cadre de l'évaluation des prestations d'emploi et des mesures de soutien. Le Ministère a eu recours à des sondages auprès de la clientèle, à des groupes de discussion et à l'examen de documents pour vérifier dans quelle mesure les services et les programmes ont été offerts à la clientèle dans la langue de son choix. Aux termes des ententes de cogestion, Développement des ressources humaines Canada continue d'offrir des programmes et des services relatifs au marché du travail qui sont conformes à la *Loi*. Les provinces et les territoires qui ont signé des ententes de transfert se sont engagés à offrir les programmes et les services dans les deux langues officielles là où la demande est importante.

Le premier anniversaire du rapport Fontaine et la mise en œuvre de la plupart de ses recommandations ont été soulignés dans la publication *Le vent dans les voiles*, faisant état des principales réalisations interministérielles des principaux intervenants dans le domaine des langues officielles (Patrimoine canadien, le ministère de la Justice Canada, le Bureau du Conseil privé, Industrie Canada, Développement des ressources humaines

f2

Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada). Cette publication donne de l'information sur l'engagement des institutions fédérales de promouvoir la dualité linguistique de notre pays.

Le 21 mars 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé cette publication à l'occasion de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Au sujet des récentes initiatives gouvernementales dans le domaine de la promotion de la dualité linguistique, elle a déclaré :

> *Vous serez d'accord avec moi pour dire qu'il faut approfondir la discussion et la réflexion à ce chapitre, chez les décideurs comme dans le grand public. Le Conseil du Trésor bénéficie grandement du travail qu'il accomplit avec un bon nombre d'intervenants. Ces derniers temps, nous avons reçu bien des commentaires et des idées novatrices d'une variété de sources, tels les rapports du groupe de travail présidé par M. Yvon Fontaine, de M. Donald Savoie et du sénateur Simard. Ce genre de participation constitue une partie vitale d'un bon processus de prise de décision.* (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard)

Modernisation de la prestation des services

Les exigences de l'économie, l'évolution des nouvelles technologies et la mondialisation transforment les communications entre les gens et les collectivités, de même que la manière dont les gouvernements servent leurs citoyens.

> *Dans la nouvelle économie, le talent humain et la capacité d'apprendre, d'agir et de s'adapter rapidement aux nouvelles conjonctures, de créer de nouvelles idées et de faire de nouvelles découvertes constituent de plus en plus la base du succès. Une stratégie globale doit inclure tous les citoyens. Elle doit laisser place aux opportunités, à la diversité et à l'inclusion, ainsi qu'à la créativité.* (Le Premier ministre du Canada, le très honorable Jean Chrétien, La troisième voie : la voie canadienne, Principales initiatives, le 31 mai 2000)

Les modèles novateurs de prestation des services dans les deux langues officielles posent de nouveaux défis pour le gouvernement du Canada et ont des répercussions sur les communautés. Étant donné l'importance de l'utilisation d'Internet, le gouvernement fédéral doit déclarer clairement ses intentions, avoir une stratégie cohérente assortie d'un mécanisme de suivi pour augmenter le volume de textes en français dans les domaines de sa compétence et accroître les initiatives afin de favoriser la francophonie et la coopération multinationale.

Les progrès récents de la technologie de l'information permettent l'utilisation de méthodes de prestation des services inimaginables il y a à peine 20 ans. Mais leur mise en place exige des investissements initiaux substantiels. Le modèle de prestation axée sur le citoyen que veut mettre en place le gouvernement fédéral allie les technologies

électroniques à une structure intégrée de gestion horizontale et verticale en vue de fournir un service de qualité. Il offre à l'utilisateur un accès continu à la gamme complète des institutions du gouvernement et comprend l'utilisation du Web pour renforcer l'image de marque fédérale.

Démarche axée sur le citoyen

Le gouvernement met à exécution, dans l'ensemble de l'administration fédérale, une nouvelle démarche qui repose sur un modèle intuitif et intégré pour l'exécution des programmes et la prestation des services. Tel qu'il est indiqué précédemment, Internet sera désormais un des outils privilégiés de prestation des services. Si la publication d'information dans les deux langues officielles n'a rien de nouveau, l'utilisation des médias électroniques exige que l'on accorde plus d'attention aux aspects linguistiques associés à la technologie et aux interfaces logicielles du Web.

L'exigence la plus fondamentale est de permettre à l'internaute d'entrer sur tout site du gouvernement et d'y naviguer dans la langue de son choix. Il devrait aussi être facile de passer d'une langue à l'autre à tout moment ou de visionner la même information dans l'autre langue. Il est donc important d'incorporer des outils de navigation facilitant ce choix sur chaque page de site Web, non seulement à la page d'accueil ou à la page de contenu.

Grâce à la technologie de l'information, les institutions assujetties à la *Loi* ont déjà fait beaucoup de travail novateur pour améliorer leurs opérations internes et rendre leurs services plus efficaces. La prochaine étape consistera à solidifier ces acquis en adoptant une approche structurée. En application de la politique du Conseil du Trésor concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, les concepteurs doivent s'assurer que le contenu et la présentation de tout site principal ou secondaire du gouvernement sont conformes aux exigences de la *Loi*.

En jouant un rôle de chef de file dans ce domaine, le gouvernement fédéral entend stimuler la croissance et le commerce électronique, et contribuer ainsi à faire du Canada un lieu attrayant pour les gens d'affaires et les investisseurs intéressés par un marché électronique en pleine expansion.

L'initiative Gouvernement en direct

L'initiative Gouvernement en direct veut mieux servir les Canadiens et les Canadiennes en augmentant la quantité d'information disponible grâce à Internet et en améliorant l'accès général aux vastes ressources offertes par les institutions fédérales.

> *Le gouvernement du Canada a pris un engagement important dans le discours du Trône* [automne 1999].

> *Le gouvernement deviendra un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet. D'ici 2004, nous voulons être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent* (Mel Cappe, greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet, allocution « 2004 et au-delà », 2 octobre 2000).

Sous la direction du Comité consultatif du Secrétariat, le Sous-comité de gestion de l'information soutient cette initiative dans l'élaboration de politiques et des modalités qui facilitent sa mise en œuvre efficace à l'échelle de l'administration fédérale.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, des représentants de 28 ministères et organismes se sont réunis pour traiter du cadre du projet et des produits à livrer, et pour assurer l'harmonisation de la mise en œuvre. L'accès facile à l'information du gouvernement du Canada grâce à Internet (Gouvernement en direct) est l'un des aspects du modèle étendu de prestation électronique des services.

Des représentants de la Division des langues officielles du Secrétariat ont participé à plusieurs rencontres dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct et ont pu ainsi offrir leurs conseils au comité consultatif. Ils s'assuraient ainsi que les normes établies respectaient les exigences en matière de langues officielles. Durant l'exercice visé, la Division des langues officielles a joué un rôle semblable dans le cadre de l'initiative « présentation uniforme », laquelle vise à établir des normes de présentation, de structure et des rapports visuels des sites électroniques du gouvernement.

Guichet unique : réunir les gens et la technologie

Les Canadiens et les Canadiennes sont en droit de s'attendre à ce que le gouvernement leur fournisse de l'information et des services d'une façon accessible, conviviale et cohérente, et à ce qu'il rende l'information disponible dans les deux langues officielles. De plus, à mesure que la population canadienne vieillit, la demande de services gouvernementaux tend à augmenter. Par conséquent, les initiatives de services par Internet doivent prendre en compte les gens et les outils qu'ils utilisent.

L'atteinte de cet objectif force l'administration fédérale à adopter une structure horizontale de prestation des services. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada contribue à l'initiative visant à rendre les sites Web du gouvernement plus conviviaux et plus efficaces. Avec Internet, le gouvernement peut créer un guichet unique donnant directement accès à une vaste gamme de programmes et de services, à partir de tout ordinateur personnel ou dispositif informatique approprié.

En juin 1999, on relançait le site Web principal du gouvernement (Site du Canada), www.canada.gc.ca, qui est désormais conforme aux nouvelles normes concernant la présentation uniforme. Le site exploité par Travaux publics et Services

gouvernementaux Canada présente maintenant un guichet unique pour l'information gouvernementale. Dans ses listes de répertoire, le Site du Canada propose des liens avec quelque 450 sites principaux ou secondaires, reliés directement aux programmes et aux services de plus de 160 institutions fédérales.

La prestation des services d'information sera encore améliorée grâce à un système intégré de recherche pour tous les sites du gouvernement. Le Service de localisation de l'information du gouvernement – répertoire bibliographique visant à créer un catalogue pour les fonds de renseignements du gouvernement – permet aux utilisateurs de faire des recherches précises par domaine, à l'échelle du gouvernement, et d'obtenir de l'information sur les documents disponibles sur Internet ou par l'intermédiaire d'autres médias.

Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes

Beaucoup de travaux ont été réalisés au cours des dernières années afin de concrétiser la philosophie qui anime le Conseil du Trésor en tant que conseil de gestion. Des initiatives, comme la modernisation de la fonction de contrôleur, Gouvernement en direct, l'amélioration des rapports au Parlement et l'intégrité des programmes, illustrent bien les efforts déployés pour moderniser les pratiques de gestion du gouvernement fédéral.

Dans l'intention d'améliorer les services à la population canadienne, la présidente du Conseil du Trésor a annoncé le 30 mars 2000, le nouveau cadre de gestion qui guidera le gouvernement fédéral (*Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*). Ce document marque un important jalon dans l'évolution du Secrétariat.

Qu'on parle de services offerts directement aux communautés ou de mesures visant à favoriser le développement de ces communautés, ce sont les employés fédéraux qui, individuellement et collectivement, sont les principaux agents d'un changement positif. La revitalisation du Programme des langues officielles doit donc se faire tant à l'interne qu'à l'externe. Selon la présidente du Conseil du Trésor, « un gouvernement attentif à ses citoyens s'efforce avant tout de répondre à leurs besoins ».

Les langues officielles doivent donc être intégrées à l'exercice du leadership dans la fonction publique et à la prise de décision, démarche qui va de pair avec les principaux engagements de gestion du gouvernement.

Chapitre 2
La situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi

La *Loi sur les langues officielles* s'applique à quelque 178 institutions. Au moyen d'un bilan, celles-ci rendent compte annuellement de la façon dont elles s'acquittent de leurs obligations. Ces documents portent notamment sur la capacité des bureaux et points de service devant offrir les services dans les deux langues officielles, les moyens déployés et les mesures prises pour créer et maintenir un milieu de travail propice, la présence des francophones et des anglophones au sein de l'effectif, la réalisation de projets novateurs pour faire progresser le Programme, de même que toute autre information qui permet au Secrétariat de rendre compte de l'exécution du Programme des langues officielles. Dans le quotidien, le champion des langues officielles, dans les institutions, exerce un leadership et s'assure que les décisions internes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles.

Vue d'ensemble

Comme il est indiqué sous chacune des rubriques qui suivent, la situation des langues officielles au sein des institutions demeure satisfaisante dans son ensemble, mais des améliorations doivent encore être apportées.

Par rapport à l'année précédente, il y a eu une réduction de près du quart de l'effectif de la fonction publique, attribuable en partie à la transformation de Revenu Canada (ministère dont le Conseil du Trésor représentait l'employeur) en une agence qui ne relève plus du Conseil du Trésor.

En règle générale, les Canadiens et les Canadiennes peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix, là où la *Loi* l'exige. Toutefois, des lacunes persistent dans certains bureaux, en ce qui a trait à l'offre active de service et les communications avec le public.

Pour ce qui est de la création d'un milieu propice dans les régions bilingues, aux fins de la langue de travail, bien que l'infrastructure soit en place (instruments de travail, formation professionnelle et autres), cet important objectif n'est pas entièrement atteint. La bilingualisation des systèmes informatiques et certaines communications avec les employés dans les régions désignées sont également un point sensible. Enfin, il importe d'améliorer les compétences en langue seconde de la haute direction.

La participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec s'est améliorée légèrement mais demeure faible, bien qu'ils soient bien représentés au sein des sociétés d'État et autres organismes.

Service au public

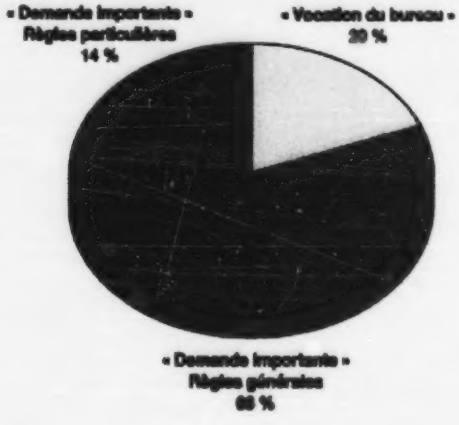
La *Loi* spécifie les obligations linguistiques des institutions en ce qui concerne leur administration centrale, ainsi que leurs bureaux et points de service dans la région de la capitale nationale. Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles au Canada ainsi qu'à l'étranger.

Au 31 mars 2000, 28,7 p. 100, soit 3 410 des 11 872 bureaux et points de service au Canada, avaient l'obligation d'offrir le service au public dans les deux langues officielles. Ces renseignements sont consignés dans un répertoire officiel nommé « Burolis ». Le public a accès à ce répertoire qui est mis à jour à intervalles réguliers par l'entremise des sites Web et Publiservice du Secrétariat.

Le graphique 1 illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

Graphique 1

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables au 31 mars 2000

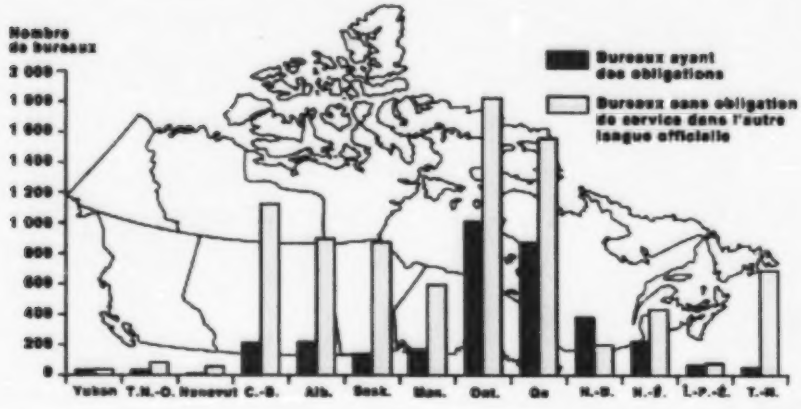


Le graphique 2 illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles par rapport à tous les bureaux fédéraux. Lorsque le bureau doit fournir le service, un symbole visuel est affiché. Ce symbole indique clairement que le public peut choisir la langue officielle qu'il préfère lorsqu'il demande un service au comptoir. Au téléphone, le public est accueilli par du personnel bilingue, ce qui lui permet de se faire servir dans la langue officielle de son choix.

Veuillez prendre note que les bureaux du Nunavut, depuis sa création, ont été intégrés au graphique 2.

Graphique 2

Répartition des bureaux et points de service au Canada



Là où la *Loi* le prescrit, le service au public canadien est offert par du personnel bilingue dans les bureaux et points de service fédéraux tenus d'offrir des services dans l'une ou l'autre langue officielle. Le nombre de ces bureaux et points de service reste relativement stable malgré les changements organisationnels.

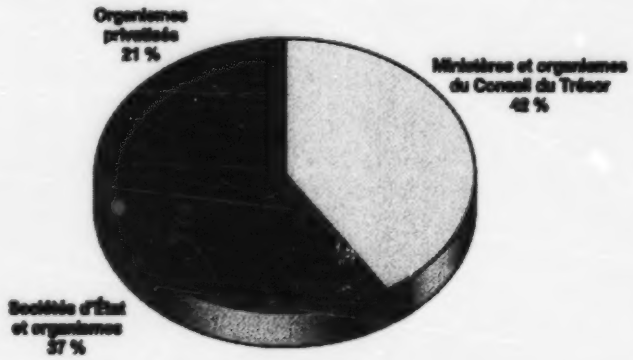
Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique a diminué (voir l'Annexe statistique, tableau 2), comparativement à l'année précédente. Il n'en demeure pas moins qu'il y a un excédent de 2,3 p. 100 d'employés bilingues par rapport au nombre de postes bilingues existants. Toutefois, 11,9 p. 100 des titulaires de postes bilingues ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Compte tenu de ces circonstances, il incombe toujours aux institutions assujetties à la *Loi* de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Au 31 mars 2000, il y avait 26 766 titulaires de postes bilingues (52,9 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues) qui avaient comme fonction d'offrir le service au public dans l'une ou l'autre des langues officielles. Comparativement à l'année précédente, le nombre de postes bilingues affectés au service au public a diminué de 5 576 (soit 27,4 p. 100), en raison d'une réduction de l'effectif de la fonction publique en 1999-2000 (tableau 6). Cette diminution est attribuable en bonne partie à la création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

La très grande majorité (97,9 p. 100) des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de l'autre langue officielle (tableau 7). La très grande majorité de titulaires de postes bilingues (près de 90,6 p. 100) avaient une maîtrise supérieure ou intermédiaire de leur seconde langue officielle.

Graphique 3

Ventilation de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi



Le graphique 3 présente la ventilation de l'ensemble des institutions qui doivent s'acquitter de leurs obligations concernant le service au public.

À cette fin, les bureaux désignés bilingues dans les institutions concernées doivent prendre les mesures nécessaires pour que les clients puissent choisir la langue officielle dans laquelle ils veulent être servis.

Malgré tous les efforts déployés pour offrir le service dans les quelque 3 410 bureaux fédéraux désignés bilingues aux fins du service au public, certaines lacunes persistent en ce qui a trait aux services en français, notamment au téléphone et en personne.

Études spéciales des bureaux fédéraux désignés bilingues menée par le Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat aux langues officielles a rendu publique une série de rapports concernant les bureaux et points de service désignés pour fournir le service au public dans les deux langues officielles. Environ 13 p. 100 de tous les bureaux et points de service ont été visités entre 1997 et 2000.

À la lumière de ces informations, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a assuré des suivis auprès des institutions visées qui ont commencé à apporter des correctifs et en ont fait état dans leur bilan annuel sur les langues officielles. La Division des langues officielles continuera de surveiller activement les institutions concernées, notamment au moyen de constats ponctuels pour vérifier la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles. Des interventions ciblées ont été faites afin d'inciter les institutions fautives à apporter les correctifs nécessaires dans les meilleurs délais possibles. Les efforts du Secrétariat portent en outre sur une campagne de sensibilisation accrue des gestionnaires et des employés sur le service au public dans les deux langues officielles. Enfin, le Secrétariat insistera sur l'utilisation de sondages et d'autres mesures quantifiables pour évaluer la satisfaction de la clientèle, notamment en ce qui a trait à l'offre active de services.

Langue de travail

La présidente s'est donnée comme priorité, au cours de la prochaine année financière, d'accroître l'utilisation des deux langues officielles dans les régions bilingues. C'est également un des objectifs du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles. À titre d'employeur, l'objectif global du Conseil du Trésor est de développer une fonction publique qui soit la meilleure du monde. Cela suppose nécessairement un milieu de travail véritablement bilingue, respectueux des droits linguistiques de son personnel dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Les institutions ont été invitées à accentuer leurs efforts pour créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles par leurs employés, notamment en améliorant les compétences en langue seconde de leurs cadres supérieurs et en

fournissant des instruments de travail et des systèmes automatisés dans les deux langues officielles. En matière de langue de travail, le bon exemple doit venir d'en haut. Tous les titulaires de poste de cadre de direction (EX) dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail seront appelés à respecter la norme CBC5 d'ici le 31 mars 2003. Cette augmentation des capacités linguistiques des cadres devrait se traduire par une plus grande utilisation du français au cours des réunions.

Les régions touchées par ces obligations en matière de langue de travail sont la région de la capitale nationale et quelques autres régions désignées du Canada6. Ailleurs au Canada, la langue de travail est celle de la majorité de la population vivant dans cette région.

Les obligations des institutions dans les régions désignées bilingues, aux fins de la langue de travail, sont les suivantes :

- Fournir aux employés, dans les deux langues officielles, les services à leur intention, notamment les services personnels et centraux, ainsi que les instruments de travail d'usage courant et généralisé.

- Assurer la supervision des employés dans la langue officielle de leur choix.

- Veiller à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Les politiques du Conseil du Trésor en la matière sont généralement bien connues des institutions et contribuent à la création d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. Malgré les efforts déployés et en dépit de nombreuses réalisations importantes, il reste encore beaucoup à faire pour créer un milieu de travail véritablement propice à l'utilisation des deux langues officielles.

En général, les instruments de travail sont disponibles dans les deux langues officielles. Quant aux systèmes informatiques, la situation s'améliore, bien que l'on se plaigne encore que certains logiciels ne soient pas disponibles en français.

Exigences linguistiques pour les surveillants

Les surveillants ont un rôle à jouer pour favoriser la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. La proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 82,8 p. 100 à 80,9 p. 100 au cours de la période visée (tableau 10). Par contre, on constate une hausse du niveau de compétences linguistiques requises. Ainsi, les postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde ont augmenté de 5,5 points de pourcentage pour s'élever à 42,1 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance (tableau 11).

La nouvelle *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction* (EX), en vigueur depuis le 1er mai 1998, vient renforcer les autres instruments créés pour promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction

Le rapport annuel de 1998-1999 incluait une description sommaire des dispositions de la *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction*. Ce rapport fait une mise à jour de la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2000. Au nombre des titulaires de poste de la direction qui sont tenus d'atteindre les niveaux CBC dans leur langue seconde officielle, 38,2 p. 100 ne satisfaisaient pas encore à cette exigence à la fin de l'exercice visé.

Il faut toutefois souligner que ce chiffre englobe des titulaires qui se trouvent dans des situations différentes. Il y a tout d'abord les titulaires auxquels est accordée une période de protection qui leur permet de rester dans leur poste jusqu'au 31 mars 2001 sans avoir à répondre aux exigences linguistiques de celui-ci, après quoi ils devront satisfaire aux exigences au moyen d'une formation linguistique. Il y a également les personnes qui, depuis le 1er mai 1998, ont été nommées ou mutées à un poste bilingue sur une base non impérative. Un certain nombre de ces personnes ont reçu une formation linguistique à l'intérieur de la période d'exemption de deux ans et, soit qu'elles n'ont pas encore terminé leur formation linguistique ou, si elles l'ont terminée, leurs résultats de test n'ont pas encore été enregistrés dans le système informatique approprié. On devrait assister, dans les deux ans à venir, à une diminution graduelle du nombre des titulaires qui ne satisfont pas aux exigences.

Nouvelles initiatives

Le Secrétariat propose la mise en œuvre des initiatives suivantes en collaboration avec le Bureau du Conseil privé, les conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, les réseaux de champions des langues officielles, la Commission de la fonction publique du Canada et le Centre canadien de gestion :

- Réalisation d'une campagne de sensibilisation auprès des gestionnaires et des employés, planification de rencontres avec les comités de la haute direction des ministères, organisation d'ateliers de formation et production du matériel de promotion.

- Inclusion d'un volet langues officielles dans les divers programmes de formation des gestionnaires dispensés par le Centre canadien de gestion et dans les programmes d'orientation offerts aux nouveaux employés par les institutions fédérales.

- Inclusion dans les accords de responsabilisation de l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et création d'une culture organisationnelle respectueuse de la dualité linguistique.

- Mesure, par échantillonnage, du niveau d'utilisation des deux langues officielles au travail dans les régions désignées; les résultats de ces échantillonnages serviront de principaux indicateurs de rendement.

- Offre de formation linguistique au personnel pouvant faire partie de la relève.

Participation équitable

La *Loi* énonce l'engagement du gouvernement au titre de la participation équitable des Canadiens et Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise au sein des institutions fédérales. Le gouvernement fédéral s'engage notamment à veiller à ce que les deux groupes linguistiques aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays.

La participation des deux collectivités dans la fonction publique demeure relativement stable depuis plusieurs années. Selon les données du dernier recensement de la population (1996), les anglophones représentent 73,8 p. 100 de la population canadienne, alors que les francophones en représentent 24,6 p. 100 (la première langue officielle était inconnue pour 1,6 p. 100 de la population.)

Au 31 mars 2000, on dénombrait 27,1 p. 100 de francophones et 71,8 p. 100 d'anglophones dans l'ensemble des institutions (tableau 16), 1,1 p. 100 étant de première langue officielle « inconnue ».

Pour ce qui est de la fonction publique fédérale, soit les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur (tableau 12), le taux de participation des francophones et des anglophones est respectivement de 31,0 p. 100 et de 69,0 p. 100.

En ce qui concerne les institutions et les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 25,0 et à 73,3 p. 100 respectivement, 1,7 p. 100 étant de première langue officielle « inconnue » (tableau 14).

Participation des anglophones au Québec

Les institutions fédérales assujetties à la Loi comprennent la fonction publique fédérale, les sociétés d'État et certains autres organismes. Les anglophones représentent 13,0 p. 100 du personnel des institutions fédérales au Québec (excluant ceux de la région

de la capitale nationale). En comparaison, le taux de participation de la population anglophone du Québec est de 13,1 p. 100.

Par contre, le taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec (tableau 12), à l'exclusion de la région de la capitale nationale, est inférieur à la représentation des Canadiens d'expression anglaise dans la population du Québec. Signalons toutefois qu'il y a eu une augmentation réelle de la participation des anglophones dans les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur.

Cette légère amélioration, soit 1 point de pourcentage (7,4 p. 100 contre 6,4 p. 100 l'an dernier), s'est réalisée nonobstant le fait que, durant l'année visée par le présent rapport, le nombre total d'employés des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur a subi une diminution. Cette baisse est en bonne partie attribuable au fait que l'Agence des douanes et du revenu du Canada ne fait plus partie de la fonction publique (tableau 12).

Dans l'ensemble des institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (sociétés d'État, Forces canadiennes, Gendarmerie royale du Canada et autres), le taux de participation des anglophones au Québec (excluant la région de la capitale nationale) se situe à 15,1 p. 100 (tableau 14).

Le bureau régional du Québec de la Commission de la fonction publique du Canada préside le *Working Group Forum* auquel collaborent le Secrétariat et d'autres ministères qui s'intéressent à la participation des anglophones. Vers la fin de l'année visée, le dialogue entre la Commission, le Secrétariat et plusieurs ministères d'une part, et les associations anglophones, d'autre part, se poursuivait.

Le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec s'occupe de la participation des anglophones et reconnaît l'importance d'élaborer un plan d'action visant l'amélioration progressive de leur taux de participation.

Chapitre 3
Activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Prospective

Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en 1999-2000 en regard du rôle que lui confère la *Loi* en matière de coordination et d'orientation générales. Le Conseil du Trésor s'appuie sur son Secrétariat, notamment sur la Division des langues officielles, pour s'acquitter de ses responsabilités.

D'entrée de jeu, mentionnons quelques réalisations du Secrétariat :

Renforcement du réseau des champions des langues officielles dans les ministères.

- Mise en place du réseau des champions des langues officielles dans les sociétés d'État et les administrations aéroportuaires.

En matière de service au public, la présidente du Conseil du Trésor s'engage à :

- offrir activement des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux qui sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles;
- améliorer l'offre de service en personne, un élément essentiel de la prestation d'un service de qualité;
- assurer aux deux groupes linguistiques des services de qualité comparable dans tous les bureaux et points de service tenus d'offrir les services, y compris la prestation de services bilingues par de nouveaux moyens de communication comme Internet;
- poursuivre les activités de surveillance dans l'esprit de la démarche du conseil de gestion, de même que les vérifications et les constats en milieu de travail dans les points de service bilingues;
- poursuivre la tenue d'ateliers et de séances intensives d'information à l'intention des gestionnaires et des employés afin de les sensibiliser à leurs responsabilités, et diffuser des produits promotionnels;
- continuer d'offrir des services de qualité – il s'agit là d'une question de fierté pour les institutions.

En ce qui a trait à la langue de travail, malgré l'adoption de politiques, la publication d'outils et la tenue d'ateliers de sensibilisation, le gouvernement fédéral n'a pas encore atteint tous ses objectifs. Bien que des progrès aient été réalisés, notamment au niveau de la disponibilité des outils de travail bilingues, il reste beaucoup à faire au niveau de l'utilisation des deux langues officielles au travail par les cadres supérieurs et les cadres de direction, en particulier au cours des réunions. L'anglais demeure en général la langue de travail la plus utilisée, sauf au Québec.

L'une des priorités de la présidente du Conseil du Trésor est d'accroître l'utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues à l'extérieur du Québec, et de l'anglais comme langue de travail dans les régions bilingues du Québec. À cette fin, le Secrétariat a présenté au Comité des sous-ministres responsable des langues officielles un plan d'action qui comprend les éléments suivants :

- Inclure dans les accords de responsabilisation l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles et

notamment, d'accentuer l'utilisation du français au moyen de la formation linguistique pour le personnel pouvant faire partie de la relève.

- Susciter un engagement plus visible de la haute direction et inciter les employés à exercer leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.

- Améliorer, dans les régions désignées bilingues, les communications dans les deux langues officielles entre l'administration centrale des institutions et les bureaux régionaux.

- Examiner comment les pratiques de gestion des cadres supérieurs de la fonction publique peuvent être renforcées dans le but de donner un nouveau souffle au programme de sensibilisation aux droits des employés.

Fonctions de la Division des langues officielles

La Division des langues officielles concentre ses efforts sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme des langues officielles, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi*.

Voici ses trois grandes priorités :

- Centrer le Programme des langues officielles sur la qualité du service au public dans les bureaux bilingues, créer et maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues.

- Accroître le bilinguisme institutionnel et la visibilité des langues officielles.

- Contribuer, par l'appui au développement des communautés, à l'objectif du gouvernement qui est de renforcer le Canada, d'en faire un pays encore plus inclusif.

La Division des langues officielles favorise une démarche stratégique axée sur le client, laquelle s'adresse à sa clientèle de l'intérieur et de l'extérieur de la fonction publique. Cette démarche répond aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives de restructuration et de recours à différents modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Elle encourage les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans l'ensemble du pays.

La Division a pour mandat d'offrir avis et conseils en ce qui concerne la *Loi* et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les ministères, organismes et sociétés d'État et d'assurer la liaison avec les communautés.

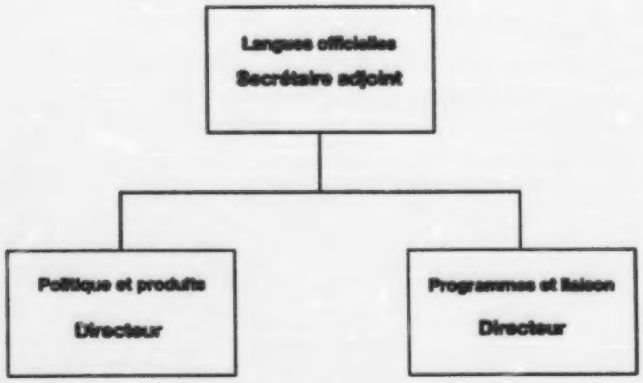
Consolidation du Programme des langues officielles

La Division des langues officielles joue, entre autres, un rôle d'éducation et de sensibilisation auprès des institutions et des communautés dans les diverses régions du pays.

Agissant comme catalyseur, la Division veille à l'application des mesures suivantes :

- La promotion de pratiques exemplaires en matière de langues officielles dans le but d'accélérer l'atteinte des résultats.
- L'intégration cohérente des nouvelles exigences, notamment en ce qui a trait au profil linguistique des cadres supérieurs dans les régions désignées bilingues.
- La mise en place du réseau des champions des langues officielles dans les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur.

Organigramme et principales activités de la Division des langues officielles



- Avis et conseils en ce qui concerne la *Loi sur les langues officielles*, son Règlement et ses politiques
- Appui à la présidente dans le cadre de ses activités parlementaires
- Information et formation sur le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme des langues officielles
- Constats de conformité et études spéciales
- Conception de produits promotionnels et organisation d'événements spéciaux, p. ex., les *Rendez-vous de la francophonie 2000*, en collaboration avec Patrimoine canadien
- Responsabilité des systèmes de gestion de l'information
- Conception et rédaction du rapport annuel de la présidente du Conseil du Trésor
- Promotion du Programme des langues officielles auprès des 178 institutions assujetties à la Loi
- Analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités
- Aide et conseils aux institutions fédérales, y compris animation par les champions des langues officielles
- Liaison, consultation et collecte de renseignements – associations minoritaires de langue officielle, gestionnaires régionaux fédéraux et organismes externes à la fonction publique
- Concertation avec les équipes multidisciplinaires du Secrétariat en ce qui concerne les langues officielles et l'article 41 de la *Loi*
- Coordination des activités du Secrétariat dans le cadre de l'article 41 de la *Loi*

Vérification et surveillance

En vertu de l'article 46 (2) de la *Loi*, le Secrétariat vérifie l'application des dispositions en matière de service au public, de langue de travail et de participation équitable au sein des institutions qui sont assujetties à la *Loi*. Il examine aussi la gestion de la mise en œuvre de ces dispositions. À cette fin, il utilise les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes. Les autres activités de vérification et de surveillance comprennent les visites des bureaux et points de service qui doivent servir le public dans les deux langues officielles, les études téléphoniques et les bilans annuels des institutions.

En 1999-2000, le Secrétariat a rendu publics les résultats des vérifications sur le service au public et la langue de travail, et ce, dans les secteurs des subventions et contributions, des transformations gouvernementales et de la langue de communication entre les bureaux régionaux du Québec situés dans les régions désignées bilingues et ceux des administrations centrales et des organismes centraux.

Vérifications – service au public

Organismes ayant fait l'objet de transformations gouvernementales

La vérification visait à s'assurer que les institutions concernées s'acquittaient de leurs obligations en matière de service au public. Elle a porté sur les neuf Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et un échantillon des bureaux et points de service de Parcs Canada et des franchisés de Postes Canada dans l'ensemble du Canada.

CSEC

Les résultats de la vérification sont les suivants :

- Le service au public dans la langue officielle de son choix fait partie des normes de service de tous les CSEC.
- Le service dans les deux langues officielles est généralement disponible dans tous les CSEC. En Alberta, en Colombie-Britannique et en Saskatchewan, la capacité de fournir des services bilingues est cependant limitée et elle n'est pas de qualité égale en français.
- L'offre active de service, que ce soit au téléphone ou en personne à la réception, n'est pas constante dans plusieurs CSEC.
- Quelques CSEC considèrent que la présence du symbole des langues officielles constitue une forme suffisante d'offre active de service.

- Les publications du gouvernement fédéral sont disponibles dans les deux langues officielles.

- Les sites Web de cinq CSEC sont bilingues, alors que les quatre autres CSEC travaillent à l'amélioration de leur site.

- Les gestionnaires, qu'ils soient des employés du gouvernement fédéral ou d'autres organismes, connaissent bien leurs responsabilités en matière de service au public dans les deux langues officielles.

- Les gestionnaires des CSEC estiment qu'ils ne reçoivent pas suffisamment de plaintes pour justifier la mise en œuvre de mécanismes de contrôle systématiques uniquement pour vérifier si le service est toujours offert dans les deux langues officielles, d'autant plus que le nouveau cadre d'évaluation national (qui sera utilisé à partir de l'an 2000) leur fournira certaines données à cet effet.

- Les relations que les gestionnaires établissent auprès des communautés varient d'une province à l'autre. Cette situation pourrait devenir plus difficile à cerner en raison des nombreux points d'accès régionaux qui sont en train de se développer.

Parcs Canada :

Les résultats de la vérification indiquent que le service au public est généralement disponible dans les lieux historiques nationaux et les parcs nationaux. Les points suivants ressortent clairement de la vérification :

- Certains sites sont des modèles à tous les points de vue en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles : Batoche, la Maison-Riel, Fort-Beauséjour, Port-Royal et Grand-Pré, et ce, tant au niveau des employés de l'Agence que des tiers qui agissent en son nom. Par contre, d'autres sites, comme le monument Brock et la maison Dalvay-by-the-Sea, ne sont pas du tout des modèles.

- Les employés de Parcs Canada sont généralement en mesure de donner les services de première ligne dans la langue officielle choisie par le client.

- L'offre active de service au téléphone est meilleure (83 p. 100) que l'offre active de service en personne (50 p. 100).

- Près de 80 p. 100 des parcs nationaux et lieux historiques possèdent un système de messagerie vocale entièrement bilingue.

- Le symbole des langues officielles est utilisé deux fois sur trois.

- L'affichage, la signalisation, les publications et les sites Web sont généralement dans les deux langues officielles.

- En ce qui a trait à la programmation, les activités prévues dans les deux langues officielles sont davantage présentes dans les provinces de l'Est et beaucoup moins dans les provinces de l'Ouest.

- Les tiers qui agissent au nom de Parcs Canada ne font pas d'offre active de service, n'utilisent pas le symbole des langues officielles et ne sont généralement pas en mesure d'offrir le service au public dans les deux langues officielles.

- La clause portant sur les langues officielles dans les protocoles d'entente n'est pas respectée.

Franchisés de Postes Canada :

Les résultats de la vérification indiquent que le service au public n'est pas toujours disponible chez les franchisés :

- Peu de franchisés s'inscrivent dans l'annuaire téléphonique de leur localité sous la rubrique « Postes Canada ».

- Vingt-et-un pour cent (19/92) des appels téléphoniques de vérification ont reçu l'offre active de service.

- Les préposés au téléphone ont été en mesure de répondre dans la langue officielle minoritaire dans une proportion de 77 p. 100 (71/92).

- Il n'y a jamais eu d'offre active de service en personne (0/48).

- Plus de la moitié des franchisés visités (13/24) n'indiquent pas qu'ils donnent des services dans les deux langues officielles (pas de symbole ni d'enseigne).

- Les produits de Postes Canada (affiches, articles à vendre et formulaires) sont généralement disponibles dans les deux langues officielles.

- Selon notre échantillonnage de vérifications en personne, le service au public est de qualité égale dans les deux langues officielles dans une proportion de 62,5 p. 100.

- Plusieurs représentants des communautés linguistiques estiment que le service au public n'est pas de qualité égale dans les deux langues officielles.

Langues officielles – subventions et contributions

Cette vérification visait à déterminer si les institutions fédérales et les organismes assujettis à la *Loi* qui accordent des subventions (paiements de transfert sans condition) et des contributions (paiements de transfert conditionnels) à des organismes bénévoles non

gouvernementaux pour des activités, des projets ou des programmes touchant les deux collectivités de langues officielles se conforment à la politique du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. Les institutions doivent :

- connaître et appliquer la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles;
- surveiller l'inclusion de clauses linguistiques dans les accords de contribution avec les organismes bénéficiaires;
- assurer un suivi sur l'application des obligations linguistiques.

La vérification a porté sur les huit institutions fédérales qui offrent le plus de subventions et contributions aux organismes bénévoles non gouvernementaux. Ce sont : l'Agence canadienne de développement international, l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique, Citoyenneté et Immigration Canada, Condition féminine Canada, Développement des ressources humaines Canada, Patrimoine canadien (y compris Sport Canada), Santé Canada et Service correctionnel Canada.

Au total, 152 ententes ont fait l'objet d'un examen. Des ententes de contribution, 20 p. 100 contenaient une clause linguistique détaillée alors que 45 p. 100 n'en contenaient aucune.

Dans l'ensemble, les institutions ayant fait l'objet d'une vérification ne tiennent pas suffisamment compte de la politique des langues officielles dans l'octroi de subventions et de contributions à des organismes bénévoles non gouvernementaux.

Les recommandations aux institutions portent sur le besoin de clarifier les responsabilités relatives à l'application de la politique, sur la dissémination de l'information au sein de l'institution et auprès des bénéficiaires, sur une prise en compte plus étroite de la politique dans l'octroi des subventions et contributions, et sur la mise en place de mécanismes de suivi. En ce qui concerne les subventions, on demande aux institutions d'inclure des critères sur la question linguistique.

Les recommandations au Secrétariat portent sur la nécessité de mieux sensibiliser les gestionnaires et les responsables des langues officielles des institutions à la politique, sur l'inclusion de clauses plus précises dans les ententes et sur un suivi plus étroit à la mise en œuvre de la politique dans les institutions.

Les institutions et le Secrétariat ont déjà pris certaines mesures concrètes pour donner suite aux recommandations.

Vérifications – langue de travail

Le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec a informé le secrétaire du Conseil du Trésor, l'an dernier, des résultats d'un sondage non scientifique effectué auprès d'un certain nombre d'employés du Québec. D'après les résultats du sondage, les employés du Québec ne pouvaient pas utiliser la langue officielle de leur choix lorsqu'ils communiquaient avec leur administration centrale ou avec les organismes centraux. Le Conseil a alors demandé au Secrétariat de se pencher sur la question.

Le Secrétariat a donc décidé de mener une étude pour déterminer, par institution, l'envergure et les causes de ce problème et recueillir auprès des employés ce qu'ils estiment être des solutions possibles.

Pour le compte du SCT, Statistique Canada a fait parvenir un questionnaire, en novembre 1999, à quelque 2 400 employés de 28 institutions fédérales. La majorité de ces employés (environ 75 p. 100) travaille dans la région de Montréal. Le secteur québécois de la région de la capitale nationale n'est pas inclus dans l'exercice. Le questionnaire traite, entre autres, de l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques (par exemple, le courrier électronique). Les résultats de cette vérification seront devoilés au cours de l'exercice suivant.

Rapports des vérifications internes

Le SCT continue d'examiner les rapports des vérifications internes effectuées par les institutions fédérales. Il a, au cours de l'année visée, reçu six rapports provenant de ministères et organismes, et un rapport provenant d'une société d'État. Il s'agit des institutions suivantes : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Affaires indiennes et du Nord Canada, Environnement Canada, Industrie Canada, l'Office des transports du Canada, Transports Canada et la Société pour le développement des exportations. Les rapports touchent l'un ou l'autre des objectifs du Programme des langues officielles, y compris la gestion du Programme.

À l'égard du service au public, les résultats indiquent que l'offre active de service, notamment au téléphone, laisse encore à désirer. Plus particulièrement à l'ouest de Toronto, les services au public en français sont offerts en sous-traitance et sont parfois de piètre qualité.

En ce qui a trait à la langue de travail, les conclusions des rapports indiquent que les services personnels et centraux sont habituellement disponibles dans les deux langues officielles, que les instruments de travail sont généralement bilingues, bien que leur disponibilité en français soit souvent méconnue. Des problèmes persistent au niveau de la supervision dans les deux langues officielles en raison notamment du faible bilinguisme de certains superviseurs. Les communications entre les régions bilingues ou unilingues françaises et l'administration centrale se font encore majoritairement en anglais. Les

réunions à l'administration centrale et entre les employés des régions n'ont pas toujours lieu dans la langue de choix des différents intervenants.

Quant à la participation équitable et à la gestion du Programme, aucun problème important n'a été relevé lors des vérifications.

Tous les rapports publiés sont disponibles aux adresses suivantes :

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_f.html
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_f.html

Surveillance – examen des bilans annuels

Les institutions fournissent des renseignements sur l'évolution du Programme dans leur bilan annuel. Ces bilans sont l'un des moyens utilisés par le Secrétariat de s'acquitter de ses responsabilités de surveillance.

Selon le cadre proposé, les institutions doivent rendre compte des résultats obtenus et des mesures en place concernant les trois volets du Programme ainsi que son administration, et formuler sur demande un plan d'action assorti d'engagements. Les institutions doivent en outre fournir des renseignements sur la façon dont les obligations en matière de langues officielles ont été prises en compte dans les initiatives touchant les transformations gouvernementales.

Plusieurs constatations se dégagent de l'examen de ces bilans qui couvrent la période visée :

- Les bilans révèlent que les institutions ont réagi aux études et aux suivis du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ainsi qu'à celles du Commissariat aux langues officielles, et cherchent à y donner suite.

- Les bilans ne comportent pas assez de mesures réelles de la satisfaction de la clientèle.

- Les institutions contrôlent assez bien la mise en œuvre des aspects statiques de la langue de travail, mais elles ne possèdent pas assez d'information et n'ont pas assez de contrôle sur les aspects dynamiques ou transactionnels de la langue de travail.

- Pour ce qui est de la participation équitable, les institutions semblent bien sensibilisées à l'importance de suivre cette question, notamment ce qui touche la faible participation des Canadiens d'expression anglaise dans plusieurs institutions fédérales au Québec.

- La plupart des institutions se préoccupent de la capacité bilingue des membres du groupe de la direction (EX) et prévoient des mesures de formation linguistique pour que les titulaires répondent aux exigences dans les délais fixés.

- Les mécanismes de la vérification interne et de l'évaluation ne sont pas suffisamment utilisés pour mesurer le respect des obligations en matière de langues officielles.

- En règle générale, les institutions portent maintenant une attention particulière aux transformations – privatisations, transferts ou retrait de responsabilités fédérales – qui peuvent avoir une incidence sur les langues officielles.

- La présence de champions des langues officielles dans les institutions commence à influer sur la reddition de comptes en matière de langues officielles.

- Plusieurs institutions ont fait état d'initiatives intéressantes.

Information et formation

En vertu de la *Loi*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement. Que ce soit au sujet du service au public ou de la langue de travail, il faut continuer de s'adresser en termes pratiques et convaincants à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés pour leur rappeler les exigences en matière de langues officielles et les rendre pleinement conscients de leurs responsabilités et de leurs droits à cet égard.

Il est primordial de s'assurer que les employés qui offrent le service au public, notamment les préposés à l'accueil, sont bien au courant de leurs responsabilités linguistiques, les appliquent et qu'ils ont à portée de la main les outils nécessaires qui leur permettront de bien s'acquitter de leurs obligations. Il faut sensibiliser davantage les employés afin qu'ils offrent un service de qualité de façon active et cohérente.

Cours, ateliers et séances sur les langues officielles

Pendant l'exercice visé, le cours d'orientation aux langues officielles, d'une durée de trois jours, a été offert quatre fois à un total de 72 employés de plusieurs administrations centrales de la région de la capitale nationale. Présenté en collaboration avec Formation et Perfectionnement Canada, ce cours, assorti d'études de cas, donne une description complète du Programme et de son évolution. Le cours, qui est adapté aux besoins de la collectivité, continuera d'être offert en 2000-2001 dans toutes les régions du pays.

Des séances sur mesure sur la prestation des services au public et sur la langue de travail, notamment à l'intention des cadres supérieurs, ont été offertes à un total de 208 gestionnaires à Regina (40), à Saskatoon (30), à Calgary (56) et à Edmonton (82). Les évaluations ont été très positives. Des séances de sensibilisation au Programme des

langues officielles ont également été données à une cinquantaine de participants inscrits au Centre canadien de gestion – Programme de stagiaires en gestion.

La Division des langues officielles a également offert des séances sur mesure sur la prestation des services au public : 4 au personnel des parcs nationaux (52 participants) et 10 aux douaniers dans le Sud de la Colombie-Britannique (90 participants). Elle a également donné 5 séances sur la langue de travail à Service correctionnel Canada (80 participants).

Trois séances sur les langues officielles ont été données à la Société du crédit agricole : une séance au Comité de la haute gestion, une aux gestionnaires du secteur corporatif et une à l'intention d'employés en contact direct avec le public. Au cours de 2000-2001, la Société continuera d'offrir à l'intention des gestionnaires et des surveillants des ateliers intensifs, d'une demi-journée chacun, sur divers aspects de la prestation des services au public.

Certaines institutions ont également offert des cours à leur personnel. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mis sur pied un cours de trois heures pour répondre à ses besoins opérationnels.

Des ateliers, conçus par le Secrétariat pour les employés qui sont en contact direct avec le public, seront donnés dans des bureaux devant offrir le service au public dans les deux langues officielles, en Nouvelle-Écosse, au Manitoba, en Colombie-Britannique, au Yukon et en Ontario.

Modifications aux pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada

Les pages bleues des annuaires téléphoniques locaux sont un moyen important pour le gouvernement fédéral d'assurer la visibilité de ses programmes. Elles regroupent les services municipaux, provinciaux et fédéraux.

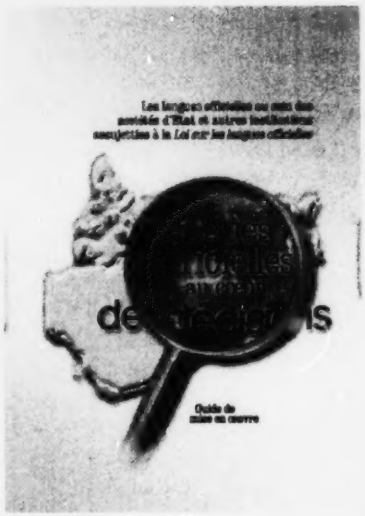
Par le passé, les inscriptions dans les pages bleues étaient souvent identiques d'une langue à l'autre, et ne permettaient pas aux membres de communautés de reconnaître les bureaux fédéraux offrant le service dans les deux langues officielles.

Au cours de l'exercice visé, le comité interministériel, composé de représentants du SCT et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a conclu une entente pour mieux identifier les services fédéraux bilingues dans les annuaires téléphoniques locaux. Selon cette entente, les lettres « bil » précéderont chaque inscription téléphonique, qu'elle contienne un seul ou plusieurs numéros de téléphone. Dans les cas où une inscription contiendrait plusieurs numéros de téléphone, seuls les numéros qui offrent effectivement un service bilingue au public seront précédés des lettres « bil ». Cette modification a déjà été apportée dans le cadre de projets pilotes du programme de révision des pages bleues.

Publicité et autres initiatives

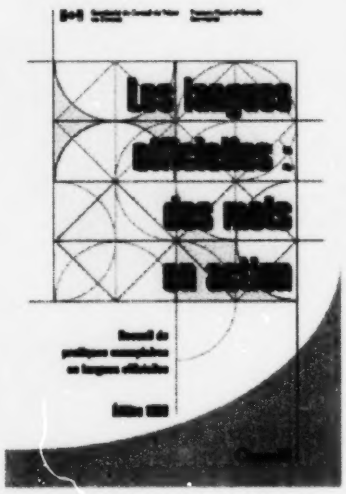
Pendant l'exercice visé, le Secrétariat a mis au point plusieurs outils d'information à l'intention des institutions fédérales. Nous invitons le lecteur à les consulter. Il est possible d'y accéder par l'intermédiaire de son site Web. En voici quelques exemples :

- Une affiche sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Cet élément visuel favorise l'offre active de service tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Il incite les gestionnaires et les employés à continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. L'affiche et une lettre d'accompagnement ont été envoyées aux gestionnaires des bureaux et points de service qui doivent fournir le service dans les deux langues officielles.



- La production d'une vidéo sur le service au public *Les langues officielles, une question de service*, comme outil de formation et de communication, en collaboration avec 19 institutions fédérales. La vidéo, accompagnée de documents pédagogiques, permettra de sensibiliser et de susciter des attitudes positives à l'égard des services offerts dans les deux langues officielles par la mise en valeur de services innovateurs. Cette vidéo sera distribuée à toutes les institutions au cours de 2000-2001.

- La publication *Les langues officielles au cœur des décisions* (une version à l'intention des ministères et une autre pour les sociétés d'État). Cet outil de communication, qui invite les champions à exercer un leadership efficace en matière de langues officielles au sein de leur institution, comprend une « carte des champions » détachable – 10 résultats significatifs extraits de l'ensemble des 36 activités présentées dans le document. Ce guide a été lancé dans le cadre d'une réunion périodique des champions, tenue à Winnipeg en février 2000, en présence de la présidente du Conseil du Trésor et de la Commissaire aux langues officielles.



- Un bilan interministériel de réalisations, intitulé *Les langues officielles – le vent dans les voiles,* sur le suivi, entre autres, aux recommandations des rapports Fontaine et Savoie.

- Un recueil de pratiques exemplaires, intitulé *Les langues officielles : des mots en action*, comprenant des études de cas déjà mises en œuvre dans 26 ministères et sociétés d'État. Divisé en cinq thèmes, le recueil privilégie la transmission de pratiques applicables dans à peu près toutes les situations.

- La mise au point, à l'intention des gestionnaires et des employés de première ligne en région, d'un nouveau programme d'ateliers sur la façon d'offrir activement le service dans les deux langues officielles.

- La mise au point, à l'intention des stagiaires en gestion, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique.

- Une campagne de sensibilisation à l'intention des institutions assujetties à la *Loi* afin de trouver de meilleurs moyens de communiquer efficacement avec l'ensemble du personnel des institutions.

- Le placement d'annonces publicitaires d'intérêt général auprès des médias des communautés.

Site Web sur les langues officielles

Au cours de sa troisième année d'exploitation, le site Web de la Division des langues officielles a connu une augmentation du nombre de visiteurs. Le site s'adresse à la clientèle de la fonction publique (http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo) et au public en général (http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo).

Cette technologie relativement nouvelle permet d'effectuer des rapprochements entre les communautés et de joindre tous les groupes de la société sans une infrastructure lourde. Ce moyen d'accès à l'information contribue à alimenter l'approche unifiée de prestation en direct des produits et services aux Canadiens et aux Canadiennes préconisée par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct.

Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, constituent un outil d'application de la *Loi*. Ils permettent aussi une interaction afin d'obtenir plus de précisions, le cas échéant.

Grâce à des hyperliens, on peut aussi avoir accès à l'information offerte par des organismes partenaires, par exemple, les renseignements que les communautés mettent à la disposition du public sur Internet. Le site annonce également des nouveaux produits à ses partenaires, comme la création de « Querium », nouveau module d'interrogation bilingue se servant de *Termium Plus* du Bureau de la traduction du gouvernement du Canada pour la recherche terminologique.

Les utilisateurs peuvent consulter et télécharger les publications du SCT, dont les 11 derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles ainsi que les rapports annuels de partenaires, dont le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien et autres.

Accroissement des contenus en français sur Internet

Internet a une influence profonde sur la prestation des services du gouvernement fédéral, le développement de l'économie du savoir, les communications et la société canadienne en général. Le gouvernement du Canada s'assure, au moyen d'une stratégie cohérente et d'investissements ciblés, que les principes directeurs du développement de l'inforoute canadienne tiennent compte de la dualité linguistique du Canada.

En août 1999, la Commissaire aux langues officielles a rendu publiques deux études sur la dualité linguistique et Internet. La première, intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet,* porte sur l'utilisation d'Internet dans 20 institutions fédérales. La Commissaire y souligne l'urgence d'une action plus ciblée du gouvernement du Canada afin d'augmenter les contenus en français sur Internet.

Le sous-ministre de Patrimoine canadien, mandaté par le greffier du Conseil privé, a coordonné la réponse du gouvernement du 1er décembre 1999 aux 22 recommandations du rapport. Le gouvernement y réitère la position qu'il avait énoncée dans le discours du Trône, selon laquelle la création et la diffusion de contenus canadiens dans les deux

langues officielles au profit de l'ensemble de la population canadienne constituent un objectif de premier ordre.

L'augmentation des contenus en français sur Internet est l'une des quatre priorités du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles. Ce comité joue un rôle d'observation à l'égard des suivis aux recommandations. Il agit de concert avec le Sous-comité de la gestion de l'information. Un groupe de travail interministériel relevant du Comité a aussi été créé afin :

- de décider des actions devant être entreprises dans la foulée de la réponse gouvernementale à l'étude de la Commissaire aux langues officielles;
- d'analyser les nouvelles initiatives gouvernementales en matière d'Internet afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux objectifs fixés par la *Loi*;
- d'examiner la possibilité de proposer de nouvelles initiatives pouvant renforcer la présence du français sur Internet;
- de faire rapport de façon périodique au Comité des sous-ministres responsable des langues officielles relativement aux suivis de la réponse du gouvernement à la Commissaire aux langues officielles;
- de tenir la Commissaire aux langues officielles informée des progrès réalisés dans ce dossier;
- d'exercer un droit de regard sur les initiatives qui sont créées en parallèle afin d'analyser leur incidence sur le renforcement de la présence du français sur Internet.

La Commissaire a accueilli favorablement la réponse concertée du gouvernement.

La deuxième étude, *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales,* préconise l'élaboration par le gouvernement du Canada d'une stratégie cohérente et d'une action plus ciblée relativement à l'utilisation d'Internet. Elle porte, entre autres, sur la qualité du français sur les sites Web fédéraux. Un rapport de suivi confirme que de nombreux problèmes techniques ont été résolus. Il existe cependant encore certains problèmes en ce qui concerne le respect des obligations linguistiques, par exemple, la non-conformité de quelques adresses Internet (URL ou nom de fichier) par rapport à la *Loi*, l'omission occasionnelle de diffuser l'information simultanément dans les deux langues officielles et la piètre qualité du français de certains sites des institutions assujetties à la *Loi*. Ces difficultés sont en voie d'être réglées.

Le Secrétariat est conscient qu'il est important de veiller à ce que le français prenne toute la place qui lui revient et de s'assurer que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française ont la possibilité d'avoir recours à Internet. Dans ce contexte, le message

canadien en faveur de la dualité linguistique, y compris sur Internet, est de plus en plus entendu.

Appui, mécanismes de concertation et collaboration – outils de gestion

Les activités que mène le Secrétariat auprès de divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme des langues officielles dans les institutions. Certains ministères ont toutefois un rôle important à jouer à cet égard dans le cadre de leur mandat respectif.

À la suite de l'importante restructuration entreprise par le gouvernement fédéral au début des années 90, diverses études ont noté un affaiblissement du réseau des langues officielles. Pendant toutes ces années, le personnel du réseau des langues officielles a connu des périodes houleuses de réorganisations, de fusions à des entités organisationnelles diverses, principalement aux secteurs des ressources humaines, et a subi une diminution des ressources. Un premier constat en 1996 (étude Sussex) a aussi mentionné cette situation. En mars 1998, l'étude du Centre de recherche et d'intervention en gestion confirme cet affaiblissement.

Une étude spéciale plus récente visait à déterminer les caractéristiques du réseau des langues officielles de l'an 2000 et à établir une comparaison avec celui qui existait en 1996, soit au moment de l'étude Sussex. Elle tirait des conclusions semblables aux deux premières études et formulait huit recommandations préconisant la réaffirmation d'une influence active du Conseil du Trésor afin de rappeler l'existence du Programme des langues officielles aux gestionnaires et aux employés.

Le Secrétariat a réagi en mettant l'accent sur le renforcement du réseau des langues officielles et la relance du Programme des langues officielles au sein des ministères et autres organismes gouvernementaux.

À titre d'exemple, citons la mise sur pied en 1999-2000 d'un réseau qui regroupe les administrations aéroportuaires. À la suite de la privatisation de leur institution, les responsables des langues officielles de ces organismes s'étaient retrouvés isolés. Le Secrétariat a discuté avec eux de la possibilité de mettre en place un comité consultatif des organismes aéroportuaires privatisés assujettis à la *Loi*. De plus, les divers comités consultatifs sur les langues officielles ont appuyé le Secrétariat dans sa démarche en se penchant sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, la façon de rehausser la visibilité des langues officielles à l'administration centrale et en région, les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, la disponibilité du service au public et les technologies de l'information. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le Secrétariat et le Commissariat aux langues officielles.

Sensibilisation des institutions assujetties à la Loi – les comités consultatifs

Le Secrétariat a, ces dernières années, mis sur pied des réseaux efficaces qui assurent un meilleur appui au Programme des langues officielles, une plus grande consultation et une meilleure coordination de la mise en œuvre du Programme. Le Secrétariat travaille de près avec ces comités consultatifs. Dans le cadre des réunions de ces comités, le Secrétariat poursuit ses activités régulières : avis en matière de politiques, formation, produits de communication, rencontres avec les communautés et autres.

Comité consultatif des ministères sur les langues officielles

Ce comité est un mécanisme de consultation et de communication entre les principaux intervenants – le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, la Commission de la fonction publique du Canada, le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Patrimoine canadien, le Commissariat aux langues officielles (comme observateur) et les représentants de quelque 30 ministères et organismes – en ce qui a trait aux enjeux relatifs à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Des liens de fonctionnement ont été établis entre ce Comité consultatif, le Comité national du développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, le Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté anglophone du Québec et le Comité des coordonnateurs nationaux de l'article 41 de la *Loi*. Ces liens contribuent à une meilleure intégration horizontale des préoccupations des communautés.

Les membres se réunissent régulièrement et discutent de dossiers nécessitant la participation de tous les intervenants, y compris les communautés. À titre d'exemple, à la réunion à Moncton les 21 et 22 octobre 1999, plusieurs échanges étaient prévus avec la communauté francophone, notamment avec la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick.

Exemples de réalisations :

- Ainsi au cours de l'exercice visé, un groupe de travail issu de ce Comité a étudié le dossier portant sur la formation linguistique afin d'en améliorer le fonctionnement.

- Ce sous-comité a déposé un rapport comportant des recommandations pour pallier les lacunes en matière de formation. La Division des langues officielles et les secteurs des programmes du Secrétariat ont entrepris des démarches auprès de la Commission de la fonction publique du Canada, qui a accordé 500 000 dollars pour l'exercice 2000-2001 afin de résoudre ce problème à court terme.

- Les recommandations du Comité ont donné lieu, entre autres, à la mise sur pied d'un projet pilote d'enseignement entre Formation linguistique Canada et les écoles privées.

- Dans le but de résoudre à moyen et à long termes la question des ressources, la Commission de la fonction publique du Canada et le Secrétariat ont entrepris des démarches pour examiner la meilleure façon de structurer le système de formation linquistique pour répondre aux besoins immédiats et futurs.

Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles

Ce comité s'intéresse à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein des sociétés d'État. Le Comité se réunit normalement trois fois par année. Il peut, au besoin, tenir des réunions spéciales ou thématiques.

Afin de souligner l'Année de la Francophonie canadienne, ce comité s'est réuni à Moncton les 16 et 17 septembre 1999. Des activités prévues avec des membres de la communauté francophone du Nouveau-Brunswick ont permis aux participants de mieux connaître la communauté et de se familiariser avec ses enjeux et défis.

Exemples de réalisations :

- Durant l'exercice 1999-2000, ce comité consultatif a créé deux sous-comités : un pour étudier la question de l'offre active de service et l'autre pour rédiger un guide d'application de la *Loi*.

- Le rapport sur l'offre active de service fera l'objet de discussions à la première réunion de l'exercice 2000-2001. Quant à celui du deuxième sous-comité, il s'est concrétisé sous la forme d'un guide d'application de la *Loi*. Ce guide, *Les langues officielles au cœur des décisions,* décrit principalement le rôle du champion ou de la championne des langues officielles dans ces institutions et propose des activités stratégiques pour la promotion, l'information, l'optimisation et la gestion des langues officielles.

Comité interministériel de concertation des intervenants en langues officielles

Un autre comité auquel participe le Secrétariat favorise aussi une meilleure coordination du Programme des langues officielles. L'ancien « Comité interministériel de concertation des principaux intervenants en langues officielles », qui se nomme maintenant le comité d'appui, aide le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles à s'acquitter de son mandat. S'étant d'abord réunis pour appuyer les travaux du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales, les membres du comité d'appui se sont ensuite penchés sur les suivis à donner au rapport du Groupe et ont donné des conseils à ce sujet aux dirigeants de leur institution respective.

Ce comité est composé de représentants des ministères et organismes faisant partie du Comité des sous-ministres, regroupés autour d'un noyau constitué par le Bureau du Conseil privé (y compris les Affaires intergouvernementales), le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le ministère de la Justice Canada et Patrimoine canadien. À ce noyau, s'ajoutent, en fonction des besoins ponctuels, des représentants d'autres ministères et organismes directement intéressés à certains enjeux horizontaux.

Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada travaille aussi à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux.

Ces sous-comités constituent une tribune en région pour discuter de l'élaboration des politiques et de la prestation des services. Ils servent aussi à sensibiliser davantage les gestionnaires des langues officielles et à appuyer le développement des communautés.

Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État et de la modernisation des programmes et des services fédéraux, le Secrétariat a porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que l'on tient compte des enjeux relatifs aux langues officielles au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.

Au cours de l'exercice visé, il y a eu consolidation des sous-comités interministériels des langues officielles dans certaines régions du pays. En outre, dans un avenir prochain, chaque province devrait avoir un tel sous-comité.

Parmi les initiatives de ces sous-comités, citons :

- Le sous-comité des langues officielles de la Colombie-Britannique, notamment le bureau régional de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui a fait preuve de leadership en désignant la sous-commissaire, Mme Barbara Fulton, comme porte-parole de l'Année de la Francophonie canadienne pour cette institution. Pour souligner cet événement, l'Agence a accepté de financer la mise à jour d'une vidéo, *Une francophonie à découvrir,* produite par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA). Cette vidéo tient maintenant compte des données du dernier recensement (1996) et inclut le territoire du Nunavut. Présentée dans le cadre du *VIII^e Sommet de la Francophonie* à Moncton, la FCFA en a fait la distribution tant au Canada qu'à l'étranger. L'Agence a aussi publié des brochures en collaboration avec les communautés francophones du pays et la FCFA.

  Toutes ces publications sont disponibles à l'adresse suivante :
  http://www.ccra-adrc.gc.ca/francophonie

- Le sous-comité des langues officielles du Manitoba, qui a travaillé à un projet de partenariat fédéral-provincial-municipal pour mettre en place des guichets uniques pour la communauté francophone dans des centres de services communautaires. Cette décision découle des recommandations des groupes Fontaine et Savoie et de celles de l'étude Chartier (*Avant toute chose, le bon sens*) sur les services en français dans les communautés urbaines et rurales à forte concentration francophone. La Division des langues officielles et Service Canada, une initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ont contribué à la mise au point de ce projet pilote au Manitoba. Un montant de 400 000 $ a été approuvé pour établir les guichets uniques dans deux des six localités nommées. L'accord de contribution avec le ministère parrain (Patrimoine canadien) est signé et l'ouverture des centres de Saint-Boniface et de Notre-Dame-de-Lourdes aura lieu au cours de 2000-2001.

Champions ministériels des langues officielles

À la suite d'une décision prise en mars 1998, une directive du Conseil du Trésor demandait aux institutions pour lesquelles il est l'employeur de nommer un haut fonctionnaire (au niveau de sous-ministre adjoint) qui agirait à titre de champion des langues officielles. Les champions exercent un leadership notamment auprès de leurs collègues du comité de la haute direction de leur institution respective en s'assurant que les décisions internes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles. Son rôle est de rehausser la visibilité des langues officielles et de s'assurer que les obligations en matière de bilinguisme institutionnel et les engagements en matière d'épanouissement des communautés sont respectés.

Les réunions de champions sont l'occasion de discuter des défis et des enjeux de la mise en œuvre du Programme des langues officielles, comme l'offre active de service, la langue de travail ou d'autres questions soulevées dans leurs institutions.

À la suite de la réunion à l'Île-du-Prince-Édouard certains dossiers ont progressé, notamment le développement des capacités de la communauté au plan des technologies de l'information et des communications ainsi que l'appui fédéral pour la tenue de la finale des Jeux de l'Acadie 2001. Le ministre responsable des Affaires francophones de la province, M. Mitch Murphy, désire en outre explorer avec le gouvernement fédéral les possibilités de collaboration auprès d'autres ministères dans la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur les services en français* que cette province a proclamée en mars 2000.

Les champions ministériels des langues officielles se rencontrent régulièrement. Une première réunion a eu lieu à Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard, et une deuxième, à Winnipeg. La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, le ministre responsable de la Francophonie, l'honorable Ronald Duhamel, et la Commissaire aux langues officielles, Mme Dyane Adam, ont

participé à cette dernière réunion. Voici quelques témoignages de champions ministériels :

> *Le réseautage entre les champions permet une meilleure circulation d'information entre les champions et dans les ministères.* (Marlene Levine, statistitienne en chef adjointe, Statistique Canada)

> *Les réunions des champions font toute la différence, notamment en sensibilisant le Comité de la haute gestion du ministère.* (Sharon McKay, directrice générale des Ressources humaines, Agriculture et Agroalimentaire Canada)

> *Le bilinguisme est un atout puissant dans le contexte de la mondialisation des marchés.* (Diane Vincent, sous-ministre adjointe, Secrétariat des opérations, Industrie Canada)

> *Il est primordial que les membres de la haute direction prêchent par l'exemple et qu'ils saisissent chaque occasion de faire en sorte que les employés se sentent à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle au travail, et ce dans les régions désignées bilingues à cette fin.* (Michel Cardinal, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)

> *En tant que champion des langues officielles et, considérant le rôle de chef de file que la Loi sur les langues officielles confère au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en matière de service au public et de langue de travail, il m'importe de veiller à satisfaire pleinement aux exigences de cette Loi.* (Guy Bujold, sous-ministre adjoint, Direction des services ministériels, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada)

Champions des langues officielles dans les sociétés d'État

La Division des langues officielles a aussi invité chacune des sociétés d'État et des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur à nommer un cadre supérieur responsable des langues officielles. Ces champions ont un rôle semblable à celui des champions ministériels. Cet autre réseau des champions s'est réuni à Ottawa et à Winnipeg et prévoit se réunir de nouveau au printemps 2001 pour traiter aussi des défis et des objectifs de la mise en œuvre du Programme des langues officielles. Les participants ont eu l'occasion de rencontrer des représentants des communautés ainsi que des membres de sous-comités des langues officielles. Voici quelques témoignages de ces champions :

> *Travailler dans un environnement bilingue nous rassemble.* (Charles Freedman, sous-gouverneur, Banque du Canada)

Le respect dans son acceptation la plus générale passe incontestablement par la création d'un milieu de travail qui offre à l'employé la possibilité de s'intégrer pleinement. Cette intégration ne peut s'effectuer sans la présence de conditions qui permettent à l'employé de s'exprimer dans la langue officielle de son choix. (Charles E. Brian Legris, vice-président des ressources humaines de la Monnaie royale canadienne)

Au-delà des droits et obligations qu'elle confère aux organismes fédéraux, la Loi sur les langues officielles exige l'engagement de chacun et chacune d'entre nous. Ce n'est qu'à ce prix que les objectifs de la Loi se réalisent. Les objectifs de la Loi ne sont jamais atteints une fois pour toute, c'est ensemble et de bon gré, que nous devons nous y mettre, encore et toujours. (Manon Brassard, Commission de l'immigration et du statut de réfugié)

Les réunions des champions sont très efficaces. Elles représentent un forum unique où l'on peut échanger des points de vue, discuter des meilleures pratiques et, mieux encore, trouver matière à inspiration. (Laurie Jones, championne de la Société d'assurance-dépôts du Canada et directrice des Communications et des Affaires publiques)

Comité des administrations aéroportuaires (organismes privatisés)

Ce comité regroupe les coordonnateurs des langues officielles des administrations aéroportuaires où il y a demande importante de fournir le service au public dans les deux langues officielles (les principaux aéroports du pays). Il se réunit une fois par année, et son objectif principal est de discuter de la prestation des services au public voyageur qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

Voici un témoignage du président et premier dirigeant de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Louis A. Turpen :

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto s'est engagée à offrir aux voyageurs un service de qualité supérieure. Entre autres, elle met à la disposition du public des employés pouvant offrir de l'aide dans les deux langues officielles.

Comité mixte permanent des langues officielles

Ce comité parlementaire composé de députés (Chambre des communes) et de sénateurs (Sénat) est chargé de suivre l'application de la *Loi*, des règlements et instructions en découlant, et il est responsable de l'examen des rapports au Parlement de la Commissaire aux langues officielles, de la présidente du Conseil du Trésor et de la ministre de Patrimoine canadien. En plus de ces trois personnes, d'autres témoins sont également

invités à comparaître devant ce comité, notamment des hauts fonctionnaires et des représentants des communautés.

La présidente du Conseil du Trésor a comparu devant le Comité le 21 mars 2000. Elle a souligné le rôle clé joué par le Conseil du Trésor dans la mise en œuvre de la *Loi* et a expliqué la place importante qu'occupent les langues officielles dans les transformations gouvernementales. À cette occasion, la présidente a présenté la brochure *Le vent dans les voiles*, qui fait état des outils de gestion produits et souligne le nouveau souffle qui anime le Programme.

Le 28 mars 2000, le Comité a invité le secrétaire adjoint aux langues officielles du Secrétariat à comparaître à son tour. Le secrétaire adjoint a fourni aux membres du Comité des données sur les profils linguistiques des cadres supérieurs (EX) et a décrit leur rôle, eu égard à la langue de travail, dans les régions désignées bilingues.

Réaffirmation de la dualité linguistique et la Francophonie

Le Canada est reconnu comme chef de file pour la qualité et la vivacité de ses deux langues officielles. Sa dualité favorise l'unité du pays et caractérise l'identité canadienne. Le gouvernement fédéral a réitéré à plusieurs reprises et sous diverses formes son engagement à l'égard de la dualité linguistique, soit par des déclarations du Premier ministre du Canada, le très honorable Jean Chrétien, ou des initiatives fédérales mises de l'avant dans le but de rehausser le profil de la francophonie canadienne à l'extérieur du Québec.

Un million de francophones vivent dans les provinces et les territoires du Canada autres que le Québec. Cette francophonie est confrontée à l'omniprésence de la culture américaine et au développement rapide des nouvelles technologies. Toutefois, en raison de leur apport linguistique, culturel, social et économique, ces francophones font intégralement partie du caractère distinct de notre pays.

Les ministres provinciaux et territoriaux responsables des affaires francophones ont eu l'idée de proclamer une année de la francophonie canadienne (de mars 1999 à mars 2000) pour souligner la contribution et la vitalité de ces communautés. Chaque année, le 20 mars, la Journée internationale de la francophonie souligne la contribution des francophones à l'évolution d'un pays fier de sa dualité linguistique, dont le succès repose plus que jamais sur le dialogue et l'ouverture à travers le pays.

Activités auxquelles a participé le SCT dans le cadre de l'Année de la Francophonie canadienne :

Les *Rendez-vous de la Francophonie* (du 13 au 24 mars 2000)

En mars 2000, les *Rendez-vous de la Francophonie* et les cérémonies de clôture de l'Année de la Francophonie canadienne ont souligné l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique.

En effet, la présidente du Conseil du Trésor a invité les francophiles et les francophones des institutions fédérales de la région de la capitale nationale à donner le coup d'envoi des *Rendez-vous de la Francophonie*. L'événement s'est déroulé le lundi 13 mars 2000 sous le thème « La Francophonie en personne », en présence de plus de 500 invités réunis au Centre national des Arts, à Ottawa.

M^me^ Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor

Organisé par le SCT en partenariat avec Patrimoine canadien et d'autres institutions, cet événement visait à appuyer et à mettre en évidence l'ensemble des activités et des célébrations au cours des derniers jours de l'Année de la Francophonie canadienne, d'un bout à l'autre du pays.

Des invités de marque ont contribué au succès du lancement officiel de cet événement, notamment Guy Provost, comédien d'origine hulloise, qui a fait sa marque au Canada et à l'étranger, Robert Dickson, poète franco-ontarien de Sudbury et Son Excellence René Fidèle Rajaonah, ambassadeur de la République de Madagascar et doyen des ambassadeurs des pays francophones au Canada. Patrimoine canadien a décerné à cette occasion les trois prix du concours de poésie pour les fonctionnaires fédéraux.

> *La dualité linguistique fait partie de l'identité et de l'âme canadiennes. Notre désir de préserver et de promouvoir cette dualité témoigne de notre respect du passé et de chacun d'entre nous. C'est notre façon de reconnaître que le Canada n'est pas une société monolithique qui ne parle que d'une seule voix – et qu'il ne l'a jamais été. Après tout, nous vivons dans un pays diversifié, et c'est notre expérience de la diversité qui nous a aidés à acquérir cet esprit d'ouverture et de tolérance qui fait maintenant partie de notre qualité de vie, au même titre que nos institutions démocratiques, nos programmes sociaux et la santé de notre économie.*
> (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, le 13 mars 2000)

Forum Initiatives 1999 (du 27 au 30 août 1999)

Le SCT a coordonné la participation de Formation linguistique Canada et du Bureau de la traduction au *Forum Initiatives 1999*, événement homologué dans le cadre des activités entourant le *VIII^e^ Sommet de la Francophonie*. Cette initiative a permis de renforcer l'image francophone du Canada en matière de technologies de l'information et de communication.

De plus, le Secrétariat a tenu des réunions des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État à Moncton, au Nouveau-Bunswick, en septembre et octobre 1999, comme mentionné plus haut.

Réalisations marquant l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la Loi, partie VII

En vertu du Protocole d'entente entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien (1997), qui doit être renégocié au cours de 2000-2001, le Conseil du Trésor s'est vu confier un rôle d'appui à Patrimoine canadien. Celui-ci est responsable de la coordination de la mise en œuvre de l'engagement du gouvernement en matière de développement des communautés (partie VII de la *Loi*, notamment les articles 41 et 42).

Le rôle du Secrétariat se manifeste principalement au niveau des interventions internes (fonction publique), et celui du Patrimoine canadien se situe au niveau des interventions externes (organismes communautaires et autres). Le Plan d'action 1998-2001 du Secrétariat témoigne de cet engagement.

Aux termes de l'article 41 de la *Loi*, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». La participation active et complémentaire de chacune des institutions fédérales et notamment des organismes centraux est, bien entendu, indispensable à l'atteinte des résultats escomptés.

Résultats 1999-2000 du plan d'action

Depuis qu'il a été désigné en 1994 comme étant l'une des 28 institutions clés visées par la mise en œuvre de l'article 41, le Secrétariat a, en collaboration avec ses partenaires, mis de l'avant un grand nombre de mesures concrètes pour favoriser l'épanouissement des communautés. Elles se résument comme suit :

- Allocutions de la présidente du Conseil du Trésor dans lesquelles elle a exprimé la volonté renouvelée du gouvernement d'appuyer les communautés. Déjà plusieurs rencontres entre la présidente du Conseil du Trésor et les représentants des communautés minoritaires ont été tenues en 1999-2000, tant à Ottawa qu'en région.

- Invitation aux institutions et aux associations des communautés à suggérer des moyens novateurs qui permettraient au gouvernement fédéral de mieux joindre et servir sa clientèle.

- Mise en place de guichets uniques de services dans deux communautés francophones du Manitoba (Notre-Dame-de-Lourdes et Saint-Boniface). D'autres projets de guichets uniques mis en œuvre dans les communautés minoritaires sont présentement à l'étude au Québec et en Saskatchewan, de même qu'un projet d'envergure nationale présenté par le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, le Carrefour électronique interactif.

- Entente avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour mieux indiquer dans les annuaires téléphoniques locaux, la disponibilité de services fédéraux bilingues.

- Réunions dans les régions afin de mieux connaître les besoins des communautés ainsi que les différents intervenants, notamment les institutions fédérales et les Conseils fédéraux régionaux. Deux réunions de champions ministériels des langues officielles à l'Île-du-Prince Édouard et au Manitoba, une réunion des champions des sociétés d'État au Manitoba, deux réunions du Comité consultatif des ministères sur les langues officielles au Nouveau-Brunswick et Manitoba, deux réunions du Comité consultatif des sociétés d'État au Québec et au Nouveau-Brunswick, ainsi qu'une réunion du Comité consultatif des administrations aéroportuaires en Colombie-Britannique ont ainsi été organisées en régions.

- Consultations auprès des associations représentatives des communautés dans le cadre d'un projet d'élaboration d'une politique visant la prise en compte des exigences en matière de langues officielles au moment du développement d'initiatives et de programmes gouvernementaux d'envergure, dont la prestation de services et de programmes de rechange.

- Sensibilisation à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des Conseils fédéraux régionaux, de concert avec Patrimoine canadien.

- Inclusion systématique de l'appui aux communautés dans le processus d'analyse et de suivi des bilans annuels sur les langues officielles soumis par les institutions en juin 1999.

- Activités de mise en œuvre du Protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor concernant la mise en application de l'article 41 de la *Loi*. De plus, le Secrétariat a entrepris, en consultation avec les associations représentant les communautés, la revue du protocole existant en vue de sa modernisation.

- Révision des indicateurs de rendement qui mettent l'accent sur le taux de satisfaction de la clientèle et plus particulièrement sur celui des communautés en ce qui concerne la mise en œuvre du Programme des langues officielles, en consultation avec les principales associations communautaires. Le taux de satisfaction est mesuré par des sondages.

- Publication de la brochure *Le vent dans les voiles,* qui relate diverses initiatives ayant toutes pour objectif de préserver la richesse de notre identité canadienne en gardant les communautés vivantes et florissantes.

- Nouvel outil pour les champions des langues officielles : un guide intitulé *Les langues officielles au cœur des décisions*, qui est adapté aux besoins spécifiques des ministères et des sociétés d'État et qui présente une gamme d'activités stratégiques.

- Intégration des responsabilités concernant l'« appui au développement des communautés » aux activités du groupe Programmes et liaison de la Division des langues officielles du SCT avec les communautés.

- Appui aux travaux du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne. Appui aux travaux de Regroupements pour le développement économique et de l'employabilité, coordonnés par Développement des ressources humaines Canada. Appui également au Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté anglophone du Québec.

- Utilisation des médias des communautés pour la diffusion d'information qui intéressent le public canadien.

- Intégration de la dimension « appui au développement des communautés » aux séances de formation sur le Programme des langues officielles, plus particulièrement au cours sur l'initiation au Programme des langues officielles. En 1999-2000, plus de 31 séances d'information ont été données, permettant de sensibiliser plus de 484 participants à la partie VII, tant à Ottawa qu'en région.

Conclusion

Comme le Programme des langues officielles a plus de 30 ans, il est temps d'en revoir les stratégies et les activités, d'élaborer une vision renouvelée, en mettant en valeur la contribution de la population, notamment celle des francophones partout au pays.

Une vision renouvelée doit venir des plus hauts échelons du gouvernement. Elle doit être intégrée au discours politique et servir de toile de fond aux objectifs et programmes du gouvernement. Une volonté politique et un fort leadership favoriseront la communication d'une vision au Canada de la coexistence des francophones et des anglophones dans le contexte de la diversité.

L'amorce d'un virage en faveur d'une promotion encore plus ouverte et pressante de la dualité linguistique canadienne s'inscrit dans cette voie. Comme l'indiquait le Premier ministre dans un document récent :

> *Les fondateurs du pays ont délibérément choisi de ne pas édifier une nation unique avec une seule langue. Ils ont plutôt jeté les bases d'une société au sein de laquelle se côtoient plusieurs peuples et plusieurs langues en établissant un cadre d'entente*

entre Français, Anglais et Autochtones...

Les Canadiens savent que leurs deux langues internationales et leur diversité sont des avantages concurrentiels et sont source de créativité et d'innovation. Les Canadiens sont, historiquement et par nécessité, ouverts sur le monde.
(La troisième voie : la voie canadienne, Principales initiatives, le 31 mai 2000)

Le français et l'anglais ont façonné la vie collective au Canada depuis sa fondation. Ces deux langues ont servi à tisser des liens entre nos citoyens et à modeler notre identité nationale. La Constitution déclare qu'elles ont un statut ainsi que des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, le gouvernement du Canada a réalisé des progrès dans l'atteinte de cette égalité dans les faits, mais il lui reste encore beaucoup à faire. Rien d'authentique et de durable ne peut être accompli si les langues officielles ne sont pas pleinement intégrées comme une valeur fondamentale de l'administration fédérale dans tous les rapports qu'elle entretient avec tous les intervenants.

Gardons-nous de prendre pour acquis que nous pouvons relâcher nos efforts. Je le répète, nous devons demeurer vigilants. Malgré les progrès accomplis, malgré les lacunes identifiées que nous nous efforçons de corriger, un fait demeure : si nous voulons conserver cette richesse collective que constitue notre dualité linguistique, nous ne pouvons nous reposer sur nos lauriers. Nous devons garder à l'esprit que chacun de nos gestes, chacune de nos interventions gouvernementales doivent refléter notre volonté de permettre aux communautés de s'épanouir et de demeurer fortes et vivantes pour que le Canada demeure ce qu'il est aujourd'hui. (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le 15 février 2000)

Au cours de l'exercice 2000-2001, le personnel préposé à la vérification et à la surveillance, dont les fonctions relèvent directement du cabinet du secrétaire adjoint aux langues officielles du SCT, mettra de l'avant les outils nécessaires qui permettront de mieux évaluer le rendement des institutions.

La révision des politiques, dont l'élaboration de nouvelles selon les besoins identifiés, ainsi que la revue des outils mis en place réaffirmeront l'appui et l'engagement du gouvernement à l'égard du Programme des langues officielles.

Le renforcement des réseaux, notamment celui des champions des langues officielles, des comités consultatifs et des communautés, continuera sans nul doute à donner un nouvel élan à la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Le renouvellement du Protocole d'entente entre le Conseil du Trésor et Patrimoine canadien continuera à concrétiser l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la *Loi*.

L'existence au Canada de deux grandes communautés linguistiques qui se côtoient et s'entraident demeurera toujours au cœur même de son identité. C'est un riche patrimoine qu'il nous faut chérir et développer. À cet égard, l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais illustre bien l'attitude respectueuse qui doit caractériser les rapports entre nos citoyens.

Annexe statistique

On trouvera dans la présente annexe une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – Situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – Niveaux requis en langue seconde
6. Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, situation linguistique des titulaires
7. Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
8. Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires
9. Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

10. Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

11. Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

12. Participation des francophones et des anglophones par région dans la fonction publique

13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Sociétés d'État, Forces canadiennes, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC (membres civils) et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15A. Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15B. Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) alimenté par les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

Les données concernant les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'exercice du gouvernement, soit du 1er avril d'une année civile

au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates et autres.

Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique du Canada. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.

Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***anglais essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- ***français essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible) :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- ***bilingue :*** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2000.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 2000

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie français ou anglais essentiel, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique – Situation linguistique des titulaires

Les tableaux 4, 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, qui sont divisés en trois catégories :

1. Satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.

2. Sont exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

- poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;

- continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues

réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. Doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique – Niveaux requis en langue seconde

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans la description du tableau 4.

Tableau 7

Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans la description du tableau 2.

Tableau 8

Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

Le tableau 8 fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi*. Les trois catégories sont définies dans la description du tableau 4.

Tableau 9

Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans la description du tableau 2.

Tableau 10

Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

Le tableau 10 fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi*.

Tableau 11

Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Les données concernant les employés civils de la fonction publique sont comprises dans les statistiques de la fonction publique (tableaux 12 et 13).

La rubrique « Dossiers incomplets » figurant au bas des tableaux 12 et 13 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue.

Les données au tableau 15A sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de mieux les distinguer. Ces données étaient comprises auparavant dans le tableau portant sur la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Le tableau 15B comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Par le passé, toutes les données sur la GRC, dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, étaient amalgamées dans un même tableau. Certaines de ces données ont été réparties dans un sous-tableau de manière à mieux illustrer la réalité au sein de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

Ces deux sous-tableaux (15A et 15B) se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Tableau 16

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Les tableaux 12 à 15B portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces canadiennes. Le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1974	21%	60%	10%	9%	0%	
	38 164	110 117	18 533	15 975	0	182 789
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52 300	128 196	17 260	14 129	0	211 885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63 163	134 916	16 688	13 175	0	227 942
1999	33%	55%	6%	4%	2%	
	59 559	100 059	12 068	7 446	3 112	182 244
2000	35%	53%	6%	5%	1%	
	50 535	75 552	8 355	7 132	1 478	143 052

Données du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et du Système d'information sur les langues officielles (SILO)

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

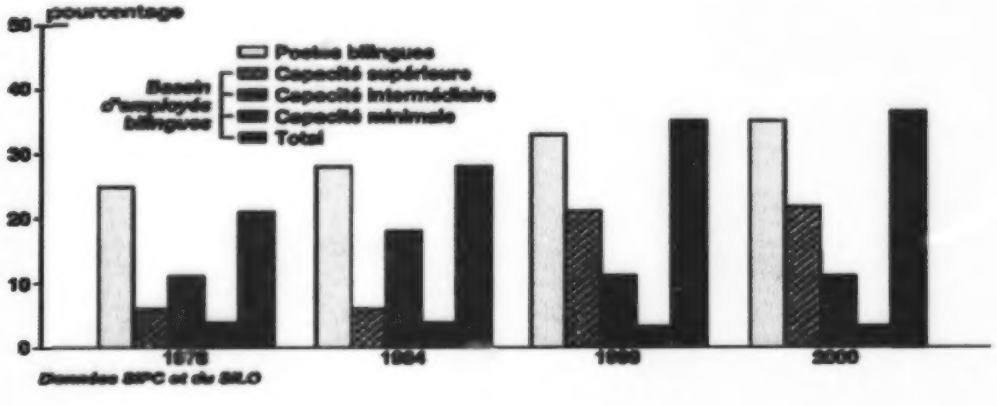


Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 2000

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 452	94 % 30 062	1 % 486	32 000
Ontario (sauf RCN)	12% 2 351	87 % 17 427	1 % 117	19 895
Région de la capitale nationale	62% 33 185	37 % 20 032	1 % 474	53 691
Québec (sauf RCN)	53% 10 055	45 % 8 406	2 % 350	18 811
Nouveau-Brunswick	44% 2 305	56 % 2 895	0 % 7	5 207
Autres provinces de l'Atlantique	9% 1 181	90 % 11 209	1 % 44	12 434
À l'étranger (capacité linguistique)	81 % 822	19 % 192	0 % 0	1 014
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Données du SIPC et du SILO

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
1999	85 %	9 %	1 %	5 %	
	50 716	5 241	839	2 763	59 559
2000	83 %	10 %	2 %	5 %	
	41 832	5 030	968	2 705	50 535

Données du SIPC et du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
1999	22 %	73 %	2 %	3 %	
	13 393	43 187	1 229	1 750	59 559
2000	25 %	69 %	2 %	4 %	
	12 836	34 677	1 085	1 937	50 535

Données du SIPC et du SILO

Tableau 6

Service au public dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	20 888	8 016	756	0	29 660
1984	86 %	9 %	5 %	0 %	
	34 077	3 551	1 811	0	39 439
1999	84 %	10 %	1 %	5 %	
	31 665	3 661	548	1 758	37 632
2000	82 %	11 %	2 %	5 %	
	26 766	3 429	690	1 631	32 516

Données du SIPC et du SILO

Tableau 7

Service au public – Fonction Publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
1999	26 %	71 %	2 %	1 %	
	9 689	26 879	716	348	37 632
2000	28 %	69 %	2 %	1 %	
	9 088	22 421	587	420	32 516

Données du SIPC et du SILO

Tableau 8

Services internes dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers	Total
		Exemptés	Doivent		

			satisfaire	incomplets	
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
1999	86 %	8 %	1 %	5 %	
	16 017	1 519	221	928	18 685
2000	84 %	9 %	1 %	6 %	
	14 827	1 580	267	1 041	17 715

Données du SIPC et du SILO

Tableau 9

Service internes dans la Fonction Publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
1999	19 %	71 %	3 %	7 %	
	3 628	13 229	493	1 335	18 685
2000	21 %	68 %	3 %	8 %	
	3 657	12 115	482	1 461	17 715

Données du SIPC et du SILO

Tableau 10

Surveillance dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

		Ne satisfont pas			
Année	**Satisfont**	**Exemptés**	**Doivent satisfaire**	**Dossiers incomplets**	**Total**

1978	64 %	32 %	4 %	0 %	
	9 639	4 804	567	0	15 010
1984	80 %	15 %	5 %	0 %	
	14 922	2 763	1 021	0	18 706
1999	83 %	8 %	4 %	5 %	
	10 195	1 056	443	624	12 318
2000	81 %	9 %	5 %	5 %	
	9 326	1 095	537	574	11 532

Données du SIPC et du SILO

Tableau 11

Surveillance dans la Fonction Publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
1999	37 %	62 %	1 %	0 %	
	4 602	7 567	97	52	12 318
2000	42 %	56 %	1 %	1 %	
	4 854	5 614	89	75	11 532

Données du SIPC et du SILO

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

	1978		**1990**		**1999**		**2000**	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada	75%	25%	72%	28%	70%	30%	69%	31%
Total	211,885		210,667		182,244		143,052	

Ouest et Nord du Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49 395		49 228		42 044		32 000	
Ontario (sauf RCN)	97%	3%	95%	5%	94%	6%	93%	7%
Total	34 524		33 810		29 931		19 895	
Région de la capitale nationale	68%	32%	62%	38%	59%	41%	59%	41%
Total	70 340		69 127		61 928		53 691	
Québec (sauf NCR)	8%	92%	6%	94%	6%	94%	7%	93%
Total	29 922		29 446		25 313		18 811	
Nouveau - Brunswick	84%	16%	70%	30%	62%	38%	62%	38%
Total	6 763		7 189		5 725		5 207	
Autres provinces de l'Atlantique	98%	2%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Total	19 212		20 439		15 758		12 434	
À l'étranger	76%	24%	73%	27%	71%	29%	71%	29%
Total	1 729		1 428		1 171		1 014	
Dossiers incomplets	0%	0%	0%	0%	97%	3%	0%	0%
Total	0		0		374		0	

Données du SIPC et du SILO

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

	1978	1990	1999	2000
Canada				
Anglophones	75%	72%	70%	69%
Francophones	25%	28%	30%	31%
Total	211 885	210 667	182 244	143 052
Gestion				
Anglophones	82%	78%	73%	73%
Francophones	18%	22%	27%	27%
Total	1 119	4 131	3 131	3 106
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81%	77%	75%	75%
Francophones	19%	23%	25%	25%
Total	22 633	22 766	22 702	17 626
Administration et service extérieur				
Anglophones	74%	70%	68%	64%
Francophones	26%	30%	32%	36%
Total	47 710	57 925	71 467	52 315
Technique				
Anglophones	82%	79%	75%	75%
Francophones	18%	21%	25%	25%
Total	25 595	25 951	15 725	15 027

Soutien administratif				
Anglophones	70%	66%	64%	66%
Francophones	30%	34%	36%	34%
Total	65 931	63 612	46 968	34 311
Exploitation				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
	48 897	36 282	22 251	20 667
Dossiers incomplets				
Anglophones	0%0%	0%	0%	0%
Francophones	0%	0%	0%	0%
Total	0	0	0	0

Données du SIPC et du SILO

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1978	1990	1999	2000
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70%	73 %
Francophones	26 %	26 %	25%	25%
Inconnus	2 %	2 %	5 %	2 %
Total	270 329	232 337	221 729	268 948
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	89%	94 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	5 %
Inconnus	3 %	3 %	5 %	1 %
Total	76 526	67 934	67 046	79 284
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	85%	91 %
Francophones	8 %	8 %	8 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	7 %	2 %
Total	63 786	56 611	56 512	69 054
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	65%	66 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	30 984	27 489	24 773	35 977
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	13 %	15 %
Francophones	83 %	80 %	79 %	82 %

Inconnus	2 %	2 %	8 %	3 %
Total	50 255	45 641	42 726	50 691
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	73 %	73 %
Francophones	23 %	24 %	25 %	26 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	1 %
Total	10 857	8 320	7 917	8 907
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	9 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	20 442	23 951
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	80 %	77 %
Francophones	28 %	23 %	20 %	22 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	8 292	1 715	2 313	1 084

Données du SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	1998	1999
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70%	73 %
Francophones	26 %	26 %	25%	25%
Inconnus	2 %	2 %	5 %	2 %
Total	270 329	232 337	221 729	268 948
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	70%	74 %
Francophones	26 %	27 %	26%	25%
Inconnus	2 %	1 %	4 %	1 %
Total	7 209	16 270	6 490	7 095
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	71%	74 %
Francophones	27 %	28 %	27%	26%
Inconnus	0 %	0 %	2 %	0 %
Total	11 602	11 444	15 150	20 432
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72%	75 %
Francophones	29 %	27 %	24%	24%
Inconnus	1 %	1 %	4 %	1 %
Total	17 645	15 164	21 099	47 387
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	68%	69 %
Francophones	30 %	26 %	28%	30%

Inconnus	2 %	0 %	4 %	1 %
Total	23 841	67 821	24 289	34 561
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	74 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	22 %
Inconnus	5 %	6 %	10 %	4 %
Total	92 492	50 775	95 043	87 133

* Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.

**Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.

Données du SILOII

Tableau 15A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes (Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

	1994	1998	1999
Généraux			
Anglophones	76%	78%	77%
Francophones	24%	22%	23%
Inconnus	0%	0%	0%
Total	96	68	75
Officiers			
Anglophones	76%	76%	75%
Francophones	24%	24%	25%
Inconnus	0%	0%	0%
Total	16 051	12 973	12 938
Autres grades			
Anglophones	71%	71%	71%
Francophones	29%	29%	29%
Inconnus	0%	0%	0%
Total	54 716	46 617	45 152

Données du SILO II

Tableau 15B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC (Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

	1994	1998	1999
Officiers			
Anglophones			82 %

Francophones	18%
Inconnus	0%
Total	395
Sous-officiers	
Anglophones	83 %
Francophones	17 %
Inconnus	0 %
Total	4 782
Gendarmes	
Anglophones	80 %
Francophones	20 %
Inconnus	0 %
Total	8 744

* Voir les notes explicatives de l'annexe statistique pour le tableau 15B.
Données du SILO II

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi

	1991	1995	1999	2000
Anglophones	72%	72%	70%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Inconnus	1%	1%	3%	1%
Total	483,739	439,067	403,973	412,000

Données du SIPC et du SILO II

[1] Afin d'alléger le texte, le terme « communautés » utilisé dans le présent document renvoie à l'expression « communautés de langue officielle en situation minoritaire ».

[2] L'élargissement du mandat du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles et son leadership intégré ont été soulignés favorablement par le sénateur Jean-Maurice Simard, auteur du rapport *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, qui a été soumis au Sénat à l'automne 1999. Lors de sa comparution au printemps 2000 devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le sénateur a déclaré :

Un vent nouveau, plus respectueux de la règle de droit, semble souffler sur la dualité linguistique canadienne. Je me réjouis au plus haut point du sens des responsabilités et du leadership qui semblent se dégager des actions du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles.

3 L'« exercice visé » par le présent rapport, soit 1999-2000.

4 Au cours de l'exercice visé, le sénateur Jean-Maurice Simard a déposé au Sénat du Canada un rapport, intitulé *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, portant sur l'état du développement et de l'épanouissement des communautés francophones et acadienne. Le sénateur Simard y recommande, entre autres :

•la création d'un secrétariat au développement des communautés francophones et acadienne au sein du Bureau du Conseil privé;

•l'adoption d'un programme pangouvernemental fédéral qui rallierait les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'appuyer et de soutenir le développement des communautés;

•le parachèvement de l'infrastructure institutionnelle des collectivités francophones et acadienne.

5 Cette exigence s'applique aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale. Le niveau B (intermédiaire) est exigé pour l'expression écrite.

6 Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.